

42/2014 Ebazpena, apirilaren 10ekoa, Santa Marina Ospitaleko zuzendari gerentearena, Zerbitzu-erakundeko II. Euskara Plana onartzen duena.

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

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

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

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

Resolución 42/2014, de 10 de abril, de la Directora Gerente del Hospital Santa Marina, por la que se aprueba el II Plan de Euskera de la Organización de Servicios.

El Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de normalización del uso del euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud establece las bases que han de regular el Plan de Euskera del Ente Público. En aplicación de lo previsto en dicho Decreto, una vez finalizado el primer período de planificación y realizada la evaluación de cumplimiento de objetivos, se abre el camino a la formulación de nuevos objetivos y a las adecuaciones que se estimen necesarias, mediante la renovación del Plan de Euskera.

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

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

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

SANTA MARINA OSPITALEA
HOSPITAL SANTA MARINA**EBATZI DUT**

Lehenengoa.- Santa Marina Ospitaleko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzea, ebazpen honen eranskinetan jasotakoaren arabera.

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

Hirugarrena.- Santa Marina Ospitaleko Zuzendaritza Taldeak Osakidetzaren II. Euskara Plana onartu eta bere egiten du. Santa Marina Ospitaleak Osakidetzaren II. Euskara Planean jasotzen diren euskararen erabilera normalizatzeko irizpide eta neurri guztiak aplikatu eta garatzeko erabakia eta konpromisoa hartzen du, bere jarduera-esparruaren barruan eta dagokion izaera asistentziala eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta.

Laugarrena.- Plana Santa Marina Ospitaleko Intranetean argitaratzeko agintzea.

Azken xedapena

Zerbitzu-erakundeko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzen duen Santa Marina Ospitaleko zuzendari gerentearen ebazpen honen aurka, gora jotzeko errekurtoa jarri ahal izango zaio Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluari, hilabete epean, ebazpen hau zerbitzu-erakundeko iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratu eta biharamunetik aurrera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 114. eta hurrengo artikuluek ezarritakoarekin bat etorritik.

Bilbon, 2014ko apirilaren 10ean

RESUELVO

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

Segundo.- La Dirección del Hospital Santa Marina adoptará las medidas oportunas para el desarrollo, implantación, ejecución y evaluación del Plan de Euskera. En este sentido, coordinará y realizará el seguimiento del proceso de ejecución de las medidas aprobadas en los anexos de dicho Plan.

Tercero.- La Dirección del Hospital Santa Marina acepta y asume el II Plan de Euskera de Osakidetza. Hospital Santa Marina tiene el compromiso de aplicar y desarrollar, dentro de su ámbito de actuación y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico de la organización, todos los criterios y medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el II Plan de Euskera de Osakidetza.

Cuarto.- Ordenar la publicación del Plan en la Intranet del Hospital Santa Marina.

Disposición final

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

Bilbao, a 10 de abril de 2014

IZPTA./FDO.: MARBELLA GARCIA URBANEJA

OSAKIDETZAKO SANTA MARINA OSPITALEKO ZUZENDARI GERENTEA
DIRECTORA GERENTE DEL HOSPITAL SANTA MARINA DE OSAKIDETZA

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

SANTA MARINA OSPITALEA ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANENKO NORMALIZAZIO NEURRIAK: ERATZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzapenak, Santa Marina Ospitalearen ezaugarriei egokituta.

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

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
1.1. Errotulazioa 1.2. Kartelak 1.3. Paper-gauzak	Gerentzia Pertsonaleko Erizaintzako Zuzendaritzak	Gerentea Pertsonaleko Erizaintzako Zuzendariak	-Ospitaleak <u>Errotulu, kartelak eta paper-gauzak arautzeko Protokoloa</u> landuko du, Osakidetza Identitate Korporatiboaren Eskuliburua eta 2. Euskara Plana aintzat hartuz. Protokolo horrek jasoko du plangintzaldiaren lehenbiziko urtean gaztelera hutsean dauden edota euskaraz zuzen idatzita ez dauden errotulu, ohar eta kartel guztiak ele bitan eta zuzen idatzita egongo direla. Ospitaleak plangintzaldiko lehenbiziko urtean identifikazio elebiduna jarriko du laneko arropatan (lan-kategoria euskaraz eta gaztelera)	-Protokoloa indarrean jarri eta profesionalak jakinarazi: 2014ko ekainaren 30a. -2. Plangintzaldiko 1. azterketa: 2014ko apirila	-Errotulazioko protokoloa -Urtean behin egingo da errotulazio, kartel eta paper-gauzen azterketa. -Komunikazio prozesuaren adierazleen jarraipena lau hilabete behin.

1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak 1.5. Aldizkariak eta buletinak 1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak 1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak,...	Gerentzia Pertsonaleko Erizaintzako	Gerentzia Pertsonaleko Zuzendaria	Ospitaleko <u>Komunikazio Planean</u> jasoko da komunikazioan euskarari emango zaion tratamendua: -<u>Internet eta intranet orriek</u> bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko aukera emango dute. -Interneteko menu eta eduki guztiak ele bitan egongo dira. -Intraneteko menu guztiak eta eduki nagusiak ele bitan egongo dira. -Ospitaleak profesionalen zuzendutako <u>buletin-astekaria</u> ele bitan argitaratzen jarraituko du. Zuzentasuna eta egokitasuna bermatzeko argitaratu aurretik testuak Ospitaleko Euskara Zerbitzuak orraztu edo euskaratuko ditu. -Urtero buletin bitan gutxienez euskara-planaren egoeraren gaineko informazioa argitaratuko da. -Ospitaleko itxarongeletan euskarazko aldizkariak egongo dira erabiltzaileen eskura: Osatuberrri aldizkari korporatiboa, etab. -<u>Iragarkiak eta erakundeko kanpainak</u> bi hizkuntza ofizialetan burutuko dira. -Bigarren plangintzaldi honetan, Ospitaleak euskararen erabilera bermatuko du <u>Ekitaldi publikoetan</u>: ekitaldi publikoetan zuzendaritzak ele bitan egingo ditu hitzaldiak.	-Euskararen erabilera Komunikazio Planean txertatu eta komunikazioak burutzen dituzten profesionalen jakinarazi: 2014ko ekainaren 30. -Edukien azterketa: 2014ko uda. -Zuzendaritzari begirako prestakuntza-beharra aztertuko da.	-Urtean behin egingo da Internet eta intraneteko edukien azterketa. -Komunikazio prozesuaren adierazleen jarraipena lau hilabeteetan behin.
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egiterakoan 1.9. Megafonia eta erantzungailuak	Zuzendaritza taldea	Zuzendaritza taldea	-Ospitaleak <u>Bi hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa</u> eguneratuko du. Irizpideen artean ondokoak egongo dira: -Erabiltzaileei arreta-hizkuntza aukeratzeko erraztasunak ematea <u>Lehen hitza euskaraz</u> eginez. -Megafonia eta erantzungailuetako mezuak euskaraz eta gaztelez emango dira, ordena horretan.	-Protokoloa eguneratu eta unitate-buruei eman 2014ko maiatza. -Unitate-buruek jarraibideen berri eman profesionalen: 2014ko maiatz-ekaina	-Komunikazio prozesuko adierazleak.

2. KAPITULUA: HARREMANAK

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak					
2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza -taldea	KSU	HARRERA UNITATEAK: ahal den neurrian, lehenbiziko harrera euskaraz egingo da unitate hauetan. UNITATE SANITARIOAK: ospitaleak martxan jarriko ditu zirkuitu asistentzialak.	-Unitate horietako profesionalek segurtasunez arta dezaten, lanposturako trebakuntza eskainiko zaie (eta beharrezkoa balitz, birziklatzea) -Derrigortasuna ezarri telefonolari lanpostuei.	Unitate programen ebaluazioak
2.1.2. Idatzizko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza -taldea	Zuzendaritza -taldea	Ospitaleak paziente edo erabiltzaileei ematen dien dokumentazio guztia jaso, aztertu eta arian-arian normalizatuko du. Paziente eta erabiltzaileek egindako eskaera, kexa edota galderei, haiek idatzitako hizkuntzan emango zaie erantzuna.	Lan hori Komunikazio Batzordearen bidez egingo da. Euskara teknikaria Batzorde horretako partaide izango da.	Komunikazio Batzordearen aktak
2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza -taldea	Zuzendaritza -taldea	Komunikazio telematikoetan aurrez aurreko eta telefono bidezko arretan erabiltzen diren irizpide berak erabiliko dira		Unitate programen ebaluazioa
2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen berri ematea, aplikazioa eta jarraipena	Erdi mailako arduradunak	Erdi mailako arduradunak	Ospitaleko Euskara Zerbitzuak <u>Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak</u> jasotzen dituen Jarraibide-orria prestatuko du; Harrerako langile guztiek izan behar dute orri hori. Batzar bidez irizpideak azalduko zaizkie erdi mailako arduradunei. Ospitaleko Erdi mailako arduradunek jarraibideak banatuko dituzte unitateko langileen artean (baita Harrerako Gida korporatiboa ere), eta hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak azalduko dizkiete langileei. Irizpide horiek unitateko ohiko egitekoen artean txertatu behar dituzte (eta baita langile berriei ematen zaien prestakuntzan ere; langile berri horiei jarraibideak emango zaizkie, harrera eskuliburu/gutunarekin batera)	-Jarraibideak prestatu: 2014ko maiatza. -Batzarra: 2014ko maiatza -Erdi mailako arduradunek banatu/azaldu: 2014ko maiatz-ekaina. -Harrera-eskuliburua eguneratu: 2014ko apirila	Unitate programen ebaluazioa -Komunikazio prozesuaren adierazleak

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	Zuzendaritza -taldea	Zuzendaritza -taldea	Ospitaleak unitate guztien azterketa egingo du, zerbitzua ele bitan eskain dezaketen unitateak identifikatzeko. -Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio sistema: Plangintzaldi honetan profesionali beren burua identifikatu nahi duten galdetuko zaie, profesional elebidunak identifikatuta egoteak euskararen erabileraren normalizazioan aurrera egiteko duen erabateko garrantzia nabarmenduz. Era berean, profesional berriei programaren berri emango zaie, eta egitasmoan parte hartzeko aukera emango zaie. Sustatuko da profesionalak "Euskaraz bai sano" kanpainako logotipoak sinadura elektronikoan txertatzea.	-Unitate guztien azterketa: 2014ko uda -Zerbitzu elebidunen eskaintza: 2014ko uda. -2014ko martxoa -Plangintzaldi osoan -2014ko abendua	-Unitate programen ebaluazioa -Euskarazko zerbitzua eskain dezaketen unitateen ebaluazioa -Adierazleak: -Jasotako erantzun kopurua -Identifikatutako profesional kopurua -Identifikatutako profesionalen % -Identifikazio-programa Harrera-eskuliburuan txertatu.
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan	Zuzendaritza -taldea	Zuzendaritza -taldea	-Aztertuko da Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa nola erabil daitekeen.	-2014ko abendua	-Unitate programen ebaluazioa
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, organo kolegiatuekiko,... harremanak	Zuzendaritza -taldea	Zuzendaritza -taldea	-Hornitzaile, finantza-erakunde... elebidunak antzemateari begira, sustatuko da erakunde horiekin guztiekin harremanak dituzten langileak identifikatuta egotea (profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-programa): arropan jartzekoa, mahai gainean jartzekoa eta sinadura elektronikoan jartzekoa. Administrazioako langileentzako berariazko prestakuntza-plana landuko da.	-2014ko abendua	-Arreta elebidunerako gaitasuna duten eta identifikatuta dauden profesional kopurua
2.7. Kontrataturako zerbitzu eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	Ekonomiako Zuzendaritza	Ekonomiako Zuzendaritza	Hizkuntza-baldintzak txertatu zerbitzu-kontratuetan.	-2014ko abendua	-Hizkuntza-baldintzak txertatu diren ala ez ebaluatu. -Kontrataturako enpresek hizkuntza-baldintzak betetzen dituzten aztertu eta jarraipena egin.

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia	Ekonomia Zuzendaritza	Ekonomia zuzendaria	<u>Errotulu, kartelak eta paper-gauzak arautzeko Protokoloak</u> lan-esparruko hizkuntza-paisaiari ere eragingo dio; horrela, lan-esparruko ondoko osagaiekin, jendaurrekoekin bezala jokatu da (ele bitan egongo dira denak Osakidetzako Identifikazio Grafiko Korporatiboa betez): -Segurtasunari, lan-osasunari eta ingurumenari lotutako errotulazioa. -Makina eta ekipamenduetako idazkunak eta funtzionamendu-mezuak (inprimagailu, fotokopiagailu, kafe-janari makinak, osasun-asistentziako tresnak). Horiek erosi edo alokatzerakoan, irizpide horiek betetzea kontuan hartuko da.	-Plangintzaldiaren lehenbiziko urtean egingo den azterketan, lan-esparruko osagai horiek guztiak ere kontuan hartuko dira.	-Urtean behin egingo den azterketan, osagai horiek guztiak ere aztertuko dira.
3.2.- Giza baliabideak					
3.2.1. Langileekiko harremanak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitale honek ahalegin berezia egingo du langileekiko harremanak langileek lehenetsitako hizkuntzan izan daitezen.	-Plangintzaldi osoan	Unitate programen bidezko jarraipena
3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	-Horretarako lehenbiziko urratsa langileen lehentasunezko hizkuntza jasotzea izango da. -Pertsonal sailak unitate programa izango du (baita berriazko prestakuntza- /trebakuntza-programa ere). -Plangintzaren lehenbiziko urtean Sailak profesionalei bidaltzen dizkien agiri-mota guztiak jasoko dira eta eredu bateratuak normalizatuko dira, eta langileek berriazko prestakuntza jasoko dute beraiek bete beharreko eremuak euskaraz ere betetzeari begira. -Pertsonal saileko profesionalek lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen zerrenda izango dute eta ahalegin berezia egingo da profesional horien hizkuntza eskubideak bermatzeko.	-Langileen lehentasunezko hizkuntza: 2014ko uda -Unitate programa: 2014ko abendua -Profesionalen zerrenda: 2014ko abendua	-Unitate programaren ebaluazioa. -Normalizatutako agiriak. -Erregistroa eta eguneratzea.

3.2.3 Langile eta egoiliar berrien harrera	Pertsonaleko Zuzendaritza Unitate-buruak	Pertsonaleko zuzendaria Unitate-buruak	-Langile eta egoiliar berri gehienak elebidunak izango dira aurrerantz; Ospitaleak, harrerak duen garrantziaz kontziente, ahalegin berezia egingo du harrera profesionalak aukeratutako hizkuntzan egiteko. -Harrera-eskubideak bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo da, eta heritarren hizkuntza eskubideak jasoko ditu, baita profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere. -Harrera-eskubideak bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo da, eta heritarren hizkuntza eskubideak jasoko ditu, baita profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere. -Harrera-eskubideak bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo da, eta heritarren hizkuntza eskubideak jasoko ditu, baita profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere. Eskubideak profesionalen hizkuntza eskubideak ere.	Pertsonaleko unitate programan txertatu	Unitate programaren bidezko jarraipena.
3.3. Prestakuntza					
3.3. Prestakuntza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitaleak plangintzaldiaren lehenbiziko urtean profesionalen prestakuntza beharrak jasoko ditu (galdetegi edo elkarrizketa bidez): -Euskalduntze-alfabetatzea hurrengo HE egiaztatzeko; -Birziklatzea, egiaztatutako HE finkatzeko; -Ahozko jarria hobetzeko ikastaroak; -Lanposturako trebakuntza Prestakuntza beharrak jasotzeko galdetegi horretan profesionalen espresuki galdetuko zaie euskaraz jaso nahi duten: -Korporazioak eskaintzen duen etengabeko prestakuntza -Zerbitzu Erakundeak antolatutako prestakuntza espezifikoak	Euskara prestakuntza beharren azterketa: 2014ko ekaina	Ospitaleko prestakuntza-plana
3.3.1. <u>Etengabeko prestakuntza</u> korporatiboa	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	-Galdetegian jasotako emaitzen arabera jakatuko du Ospitaleak. Horrela, etengabeko prestakuntzaren euskarazko eskaintza, prestakuntza hori euskaraz jaso nahi dutela adierazi duten profesionalen ehunekora hurbilduz joango da (eta hirugarren urterako, ehuneko horren erdira helduko da). -Galdetegiotan jasotako emaitzak gorabehera, Ospitaleak prestakuntza mota hau euskaraz egitea sustatuko du, batez ere, 1. Lehenbizi unitateetan, baina baita 2. Lehenbizi unitateetan ere.	2014-2016	Euskarazko eskaintzaren ehunekoak, eskaerarekiko
3.3.2. <u>Zerbitzu-erakundeak antolatutako prestakuntza espezifikoak</u>	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	-Galdetegian jasotako emaitzen arabera jakatuko du Ospitaleak. Horrela, etengabeko prestakuntzaren euskarazko eskaintza, prestakuntza hori euskaraz jaso nahi dutela adierazi duten profesionalen ehunekora hurbilduz joango da (eta hirugarren urterako, ehuneko horren erdira helduko da). -Galdetegiotan jasotako emaitzak gorabehera, Ospitaleak prestakuntza mota hau euskaraz egitea sustatuko du, batez ere, 1. Lehenbizi unitateetan, baina baita 2. Lehenbizi unitateetan ere.	2014-2016	Euskarazko eskaintzaren ehunekoak, eskaerarekiko

3.3.3. Mediku eta erizain egoiliarren prestakuntza	Pertsonaleko Erizaintza Zuzendaritzak Gerentzia	Pertsonaleko Erizaintzako zuzendariak Gerentzia	Tutoreak esleitzerakoan kontuan hartuko da egoiliarren lehentasunezko hizkuntza; unibertsitate ikasketak euskaraz burutu dituztenek prestakuntza euskaraz jarraitzeko aukera izan dezaten.	Plangintzaldi osoan	Tutore elebidunen esleipen % / tutore elebidun eskaerak
3.3.4. Euskalduntzeko eta alfabetatzeko ikastaroak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	-Ospitaleak euskalduntze eta alfabetatze eskaintza korporatiboarekin jarraituko du, orain arte bezala. -Planak ezartzen dituen helburuak betetzeari begira, Ospitaleak aztertuko du eskaintza korporatibo hori handitzea (ez ohiko laguntzak ordu kreditua agortuta duten langileei, homologatuta ez dauden ikastaroak egiteko laguntzak: euskaltegiek eskaintzen dituzten mintzamen moduluak, etab.) -Era berean, beste euskalduntze modulu edota eritmo batzuk aztertuko ditu: hilabeteko liberazioak udako ikastaroetarako, etab. -Horrelako ikastaroak sustatuko dira lanpostuko HE egiaztatu duten profesionalak goragoko bat egiazta dezaten. -Baimen berreskuragarri bidez konpentsatuko da lanorduz kanpoko euskalduntze-ikastaroetara joatea (IVAPen bidezko ikasketak, eta Hizkuntza Eskola Ofizialetan egindakoak).	Plangintzaldi osoan	-Ikastaroen eskaintza. -Parte hartu duten profesionalak -HE egiaztapena -Profesionalek ikastaroez egindako balorazioa
3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitaleak mota honetako ikastaroak egiteko aukera emango die, galdetegian edo elkarrizketan ikastaro jakin hori eskatu duten langileei. Taldeko lekuak mugatuta egonez gero, lehentasuna izango dute identifikatuta dauden profesionalak.	Plangintzaldi osoan	-Eskaintako ikastaroak -Parte hartu duten profesionalak
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitaleak mota honetako ikastaroak egiteko aukera emango die, galdetegian edo elkarrizketan ikastaro jakin hori eskatu duten langileei. Taldeko lekuak mugatuta egonez gero, lehentasuna izango dute identifikatuta dauden profesionalak.	Plangintzaldi osoan	-Eskaintako ikastaroak -Parte hartu duten profesionalak
3.5. Baliabide informatikoak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitaleak jakinarazi egingo die langileei Ofimatika euskaraz jartzeko aukera dutela. Prestakuntza eskainiko zaie behar duten langileei.	Plangintzaldi osoan	-Jakinarazpena. -Office euskaraz jartzen duten profesional kopurua
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala					
3.6.1. Lan-hizkuntza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Unitate-programetan unitateko lan-hizkuntza ezarriko da.	Plangintzaldi osoan	Euskara lan-hizkuntza ezarri duten unitate kopurua
3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Euskararen ahozko eta idatzizko erabilera sustatu laneo batzarretan, hobetze-taldeetan eta batzordeetan	2015eko abendua Agiri-ereduak sortu: deialdia, akta,...	Euskararen idatzizko erabileraren neurketa deialdi, akta, etab.
3.6.3. Langileen arteko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Langileen arteko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeko, Ospitale honek euskarazko prestakuntza talde naturaletan eskainiko du; unitate/espezialitate/lan-kategoria bereko profesionalak elkarrekin arituko dira euskara hobetzeko eta trebakuntza ikastaroetan. Aztertu egingo da talde horiei begirako jarduera ludikoak egiteko aukera.	Plangintzaldi osoan	-Antolatutako ikastaroak / talde natural kopurua

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika					
4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza taldea	Zuzendaritza taldea	Ospitale honetako Zuzendaritza Taldearen ardura da Euskara Plana garatzea. Zuzendaritza talde osoak hartuko du parte Euskara Plana Garatzeko Batzordean. Zuzendaritza taldearen Plan osoaren ardura orokorraz gain, Zuzendaritza bakoitzak ardura batzuk izango ditu Euskara Planean, hain zuzen ere, Eranskin honetan jasotzen direnak. Euskara Plana Ospitaleko Plan Estrategikoan eta Urtez urteko kudeaketa planetan txertatuko da. Euskara Planaren Komunikazio Plana Ospitaleko Komunikazio Planean txertatuko da.	-Santa Marina Ospitaleko Plana onartu: 2014ko apirila -Euskara Plan Korporatiboaren aurkezpena zuzendaritza taldeari: 2014ko urtarila -Euskara Planaren Komunikazio plana onartu: 2014ko maiatza -Ospitaleko Euskara Plana erdi mailako arduradunei aurkeztu: 2014ko maiatza -Ospitaleko Euskara Plana Ospitaleko profesionalei aurkeztu: 2014ko ekaina	-Gerentearen Ebazpena -Hizkuntza-normalizazio prozesuaren adierazleak -Komunikazio planaren adierazleak
4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)	Zuzendaritza taldea	Zuzendaritza taldea	-67/2003 Dekretuak ezarri bezala, plana indarrean sartu eta hiru urte igarota ebaluazio partziala egingo da, eta sei urte igarota amaierako ebaluazioa egingo da. -Ospitalea 2016 urtean aurkeztuko da Bikain ziurtagirira eta helburua oinarizko maila lortzea izango da eta 2019an tarteko maila. -Ospitaleko urtez urteko kudeaketa planean euskara planaren gaineko adierazle batzuk jasoko dira eta urtero ebaluatuko dira. -Euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak Programa Kontratuaren kalitate-betekizunen artean jasota daude. Urtero ebaluatuko dira Euskara Plan Korporatiboaren 4.1.2.e puntuan jasotako 12 adierazleak.	Kudeaketa planaren hizkuntza-normalizazio atalaren ebaluazioa lau hilabeterik behin.	-2016ko Ebaluazio partzialaren eta 2019ko amaierako ebaluazioaren emaitzak. -Bikain Ikuskaritzaren emaitza -Ospitaleko Kudeaketa Planaren emaitzak -Urteko Programa Kontratua
4.1.4. Hizkuntza-eskubideak urratzeari lotutako kexen erregistroa eta jarraipena	Gerentzia	Gerentea	Hizkuntza-eskubideak urratzeari lotutako kexak Gerentziara bidaliko dira. Bertan erregistratu eta bertatik erantzungo dira. Elebide eta Behatokitik jasotako erreklamazioei ere gerenteak erantzungo die. Gerenteak bai Elebidera bai Behatokitira bidalitako erantzunen kopia Erakunde zentralera bidaliko da. Erreklamazio horien erregistroa eta jarraipena egingo da.	Plangintzaldi osoan	-Kexa eta erreklamazioen jarraibidea, erregistroa eta jarraipena

4.2. Pertsonak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitaleak ezarri egingo du euskara era sistematikoan erabiltzen duten eta eguneroko zereginetan euskararen erabilera eta normalizazioa nabarmen bultzatzen duten langile, zentro edo zerbitzu-erakundeak aintzatesteko sistema korporatiboa. Era berean, Ospitaleak ere neurriak ezarriko ditu lana hizkuntza ofizial bietan egiten duten langileak aintzatesteko.	2015eko abendua	Aintzatespen-politika korporatiboa eta Ospitalekoa
4.3. Baliabideak					
4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Zuzendaritza taldea	Zuzendaritza taldea	-Zuzendari gerentearen Ebazpen bidez, Euskara Plana Garatzeko Batzordea eratuko da. Batzordea lau hilabeterik behin batzartuko da. Sei hilabeterik behin Batzorde horrek interes taldeekin (ordezkari sindikalak, etab.) batzarra egingo du, Euskara planaren egoeraren berri emateko.	2014ko ekaina	Eratze akta Batzarren aktak.
4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaria	Euskara Zerbitzua eratuko da eta lanaren banaketa antolatuko. 3 lan-arlo bereiziko dira: -Planaren garapena (euskara teknikaria) -Testuen normalizazioa (itzultzailea /itzulpengintza enpresa) -Administrazioa (departamentuko laguntza administratiboa)	2014ko ekaina	Zerbitzuaren eraketa.
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika					
4.4.1. Kalitate- eta funtzionalitate-irizpideak idatzizko komunikazioetan	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaria	Ospitale honek kalitatezko komunikazio idatziak sustatuko ditu, hau da, testu zuzenak, jatorrizkoak, egokiak eta argiak, egitura logiko eta diseinu zainduarekin, bere ulermena bermatzeko helburuz. Testuinguru horretan hizkuntzen funtzionaltasuna ere hartuko da kontuan.	Idatzizko komunikazioen kalitate-irizpideak Ospitaleko Komunikazio Batzordean landuko dira	-Irizpideok Komunikazio Batzordean txertatzea -Ezarritako irizpideen betetzearen jarraipena
4.4.2. Itzulpenak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaria	Plangintzaldiaren lehenbiziko urtean Ospitale honek testuen idazketa eta itzulpena arautzen duen protokoloa landuko du. Protokoloa langileei jakinaraziko zaie, eta, gainera, testuak sortu eta itzulpenak behar izaten dituzten profesionalak ezagutu beharko dute.	2014ko abendua	Protokoloa landu eta komunikatu.
4.5. Euskararen erabilera guneak Euskararen sustatzeko	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaria	Ospitale honek sumatzen dituen beharrianen eta profesionalen borondatearen arabera, euskararen erabilera areagotzeko jarduerak, lantaldeak ekitaldiak edo bestelako ekimenak garatzeko aukera aztertuko du.	Plangintzaldi osoan	Jarduerak martxan jartzea

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

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea			
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	-Euskara planaren II. Eranskina bidaliko da Euskara Planarekin batera (I. Eranskina) II. Eranskinean Ospitaleko egiturazko lanpostu guztiak jasota egongo dira, eta bertan jasoko dira II. Plangintzaldi honetan bete beharreko derrigortasun-daten gutxienekoa betetzeari begira, Ospitaleko lanpostuetatik zeinek duten ezarrita derrigortasun data (orain artekoak eta II. Plana betetzeari begira ezarritakoak).	2014ko apirila	-II. ERANSKINA
5.2. Aldi-baterako kontrataziorako irizpideak lehentasunezko unitateetan	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	Ospitale honek Osakidetzak ezarritakoa beteko du aldi baterako kontratazioaren alorrean.	Plangintzaldi osoan	Osakidetzako araudia
5.3. Derrigortasun-datak ezartzea (derrigorrezkoak izan gabe, zerbitzu-erakunde bakoitzaren Euskara Planaren garapenaren testuinguruan kokatuak)	Pertsonaleko Zuzendaritza	Pertsonaleko zuzendaria	-Urtean bitan lanpostu-zerrendaren azterketa egingo da, derrigortasun berriak ezartzeari begira.	Plangintzaldi osoan	-II. ERANSKINA eguneratzea

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

RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS HOSPITAL SANTA MARINA

En el presente anexo se recogen las concreciones y adaptaciones de las medidas de normalización incluidas en el Plan General de Euskera de Osakidetza, aprobado por el Consejo de Administración de Osakidetza el 3 de diciembre de 2013, a las características del Hospital Santa Marina.

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

CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1. Rotulación 1.2. Cartelería 1.3. Papelería	-Gerencia -D. Personal. -D. Enferm.	-Gerente -D. Enferm. -D. Personal	El Hospital elaborará <u>Protocolo que regule la rotulación, cartelería y papelería</u> en base al Manual Gráfico Corporativo de Osakidetza y al Segundo Plan de Euskera de Osakidetza. Dicho protocolo recogerá la obligatoriedad de corregir aquellos rótulos y carteles que estén exclusivamente en castellano y los que estén mal redactados en euskera durante el primer año del segundo plan de euskera. El Hospital durante el primer año dotará a los uniformes de identificadores bilingües (nombre de la categoría en euskera y castellano).	-Entrada en vigor del protocolo y comunicación a los profesionales: 30 de junio de 2014 -Primera revisión de rotulación y cartelería del segundo plan de euskera: abril de 2014	-Protocolo rotulación -Revisión anual de la rotulación, cartelería y papelería. -Seguimiento indicadores del Proceso de Comunicación cuatrimestrales.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales 1.5. Revistas y boletines 1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales 1.7. Actos públicos, jornadas, etc.	-Gerencia. -D. Personal	-Unidad de Calidad	El <u>Plan de Comunicación</u> del Hospital recogerá el tratamiento que se dará al euskera en la comunicación: -<u>Internet y la Intranet</u> serán navegables en las dos lenguas oficiales. Todos los menús y el contenido de la página de Internet estará disponible en las dos lenguas oficiales. Todos los menús y los principales contenidos de la Intranet estarán disponibles en las dos lenguas oficiales. -El Hospital continuará publicando en bilingüe el <u>boletín electrónico</u> dirigido a los profesionales. Para garantizar la calidad de los textos en euskera, el Servicio de Euskera realizará la revisión o traducción de los textos antes de su publicación y, al menos, dos veces al año se realizará en dicho boletín una comunicación sobre la situación del Plan de euskera de la organización. -En las salas de espera del Hospital habrá a disposición de los ciudadanos lecturas en euskera: revista corporativa Osatu -La <u>publicidad y las campañas institucionales</u> se realizarán en las dos lenguas oficiales. -El Hospital garantizará <u>la presencia y el uso del euskera en los actos públicos</u>: en dichos actos la dirección realizará en bilingüe los discursos.	-Inclusión del tratamiento del euskera en el Plan de Comunicación y su comunicación a los profesionales que realizan comunicaciones: 30 de junio de 2014 -Revisión de los contenidos: verano de 2014. -Se analizará la necesidad de formación en euskera para la dirección.	-Anualmente se realizará una revisión de los contenidos de Internet e intranet. -Seguimiento de los indicadores del Proceso de Comunicación cuatrimestrales.
1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios 1.9. Megafonía y contestadores	Equipo directivo	Equipo directivo	El Hospital actualizará el Protocolo de atención en las lenguas oficiales. Entre los criterios de uso oral del euskera estarán los siguientes: -<u>Facilitar a los usuarios la elección de la lengua en la que quieren ser atendidos, realizando los saludos y primeras palabras en euskera (Lehen hitza euskaraz)</u> -<u>Los mensajes de megafonía y contestadores</u> se realizarán en euskera y castellano, en ese orden.	-Actualización protocolo y difusión a mandos intermedios: mayo de 2014 -Difusión por parte de mandos intermedios a los profesionales: mayo/junio de 2014	-Indicadores Proceso de Comunicación.

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios					
2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales.	Equipo directivo	UGS	ADMISIÓN: Realizar en lo posible el primer contacto en euskera en las unidades de admisión e información. SANITARIOS: puesta en marcha de los circuitos asistenciales bilingües.	-Para que los profesionales de estas unidades atiendan con seguridad, se les ofertará capacitación lingüística para el puesto de trabajo (y si fuese necesario reciclaje). -Fecha preceptividad a las plazas de telefonista.	Evaluaciones de los programas de unidad
2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Equipo directivo	Equipo directivo	El Hospital recopilará, analizará y progresivamente irá normalizando toda la documentación que se entrega a los pacientes y usuarios. Las respuestas a las solicitudes, quejas o preguntas de los pacientes y usuarios se responderán en la lengua en que estos se hayan dirigido al Hospital.	Se realizara a través de la Comisión de Comunicación la cual contará entre sus miembro con el Técnico de euskera.	Actas de la Comisión de Comunicación.
2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas	Todas las direcciones	Equipo directivo	En las comunicaciones telemáticas se seguirán los mismos criterios que en atención directa y telefónica.		Evaluaciones de los programas de unidad
2.1.4.Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Mandos Intermedios	Mandos Intermedios	El Servicio de Euskera elaborará el tríptico que recoge los criterios de uso de las dos lenguas oficiales que tendrá que tener cada profesional de la Admisión. Mediante reunión(es) se explicarán los criterios a los mandos intermedios. Los mandos intermedios del Hospital entregarán los trípticos y las Guías Corporativas y transmitirán los criterios de uso de las lenguas oficiales a los profesionales. Tales criterios se incluirán entre las pautas de trabajo habituales de la unidad (así como en la formación que se da a las nuevas incorporaciones, a las que también se entregará el tríptico junto con el manual de acogida.	-Elaboración tríptico: Mayo 2014 -Reunión: Abril 2014 -Transmisión de criterios a las unidades: Mayo 2014 -Actualización manual de acogida: Abril 2014	Evaluaciones de los programas de unidad -Indicadores del proceso de Comunicación.

2.2. Oferta de servicios bilingües	Todas las direcciones	Equipo directivo	El Hospital evaluará las unidades para determinar cuales están capacitadas para atender en bilingüe y así identificarlas. Programa de identificación de profesionales y servicios bilingües Durante este plan se preguntará a los profesionales sobre su voluntad de identificarse, haciendo hincapié en la importancia que sin duda tiene estar identificado como profesional bilingüe para el avance de la normalización lingüística. Igualmente se informará a los nuevos profesionales sobre el programa, dándoles la opción a sumarse al proyecto. Se fomentará que los profesionales inserten en la firma del correo electrónico el logo del Programa "Euskaraz bai sano".	-Evaluación unidades: Verano 2014 -Oferta de servicios bilingües: Verano 2014 Marzo de 2014 Durante todo el plan Diciembre de 2014	Evaluaciones de los programas de unidad -Evaluación de las unidades que ofertan servicios bilingües -Indicadores: Nº de respuestas Nº de profesionales identificados % de profesionales identificados -Inclusión Programa de identificación en el Manual de acogida.
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	Todas las direcciones	Equipo directivo	Se estudiará en atención hospitalaria el uso que se puede dar al registro de preferencia lingüística de los usuarios.	Diciembre de 2014	Evaluaciones de los programas de unidad
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales.	Todas las direcciones	Equipo directivo	-Se fomentará la identificación (programa de identificación de profesionales y servicios bilingües) entre los profesionales de los departamentos que tienen relaciones con estas entidades (identificativo en ropa, en el puesto de trabajo y en la firma electrónica), para detectar a proveedores,... bilingües. Plan específico de formación para el personal de administración.	Diciembre de 2014	Nº de profesionales capacitados e identificados para atención bilingüe.
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección económica	Director/a económico/a	Incluir condiciones lingüísticas en los contratos de servicios.	Diciembre de 2014.	-Evaluación de la inclusión de las condiciones en lingüísticas. -Seguimiento del cumplimiento de las condiciones por parte de las empresas contratadas.

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	Equipo directivo.	-Dirección de Personal. -Dirección Económica.	El protocolo de rotulación, cartelería y papelería también afecta al paisaje lingüístico del entorno de trabajo, en los siguientes componentes se actuará como con los escritos dirigidos a la ciudadanía, es decir, estarán en bilingüe, siguiendo los criterios del Manual Gráfico Corporativo de Osakidetza: -Rotulación relativa a la seguridad, salud laboral y medio ambiente. -inscripciones y mensajes de funcionamiento de máquinas y equipamientos (impresoras, fotocopadoras, maquinaria de uso asistencial...). Se exigirá el cumplimiento de ese criterio en la compra y alquiler de dicho equipamiento.	-En la primera revisión de la rotulación de este segundo periodo de planificación, se tendrá en cuenta también el paisaje lingüístico del entorno de trabajo.	-En las revisiones anuales también se tendrán en cuenta dichos componentes.
3.2. Recursos humanos					
3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección de personal	Directora de personal	Este Hospital, realizará un especial esfuerzo en garantizar las relaciones con los profesionales en la lengua que estos hayan elegido como preferente.	Durante todo el plan.	Seguimiento mediante programa de unidad
3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección de personal	Director/a de personal	La primera medida será recoger la lengua de preferencia de los profesionales. -El departamento de personal dispondrá de programa de unidad (así como de formación/capacitación específica) Durante el primer año de este segundo plan, se recogerán, unificarán y normalizarán todos los modelos de escritos dirigidos a los profesionales; y se formará al departamento para el correcto cumplimiento de los campos a rellenar en los citados modelos. -Se dará instrucción para la progresiva aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación oral presencial y telefónica con los trabajadores. -Estos profesionales dispondrán de la lista de profesionales que tienen el euskera como lengua preferente, y se realizará un especial esfuerzo en garantizar los derechos lingüísticos de dichos profesionales.	-Lengua de preferencia de profesionales: verano 2014 -Programa de unidad: diciembre de 2014 -Lista profesionales preferencia euskera: diciembre de 2014	Seguimiento mediante programa de unidad -Documentos normalizados -Registro y actualización.

3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	Dirección de persona	Director/a de persona	-En lo sucesivo la mayoría de los nuevos empleados y residentes serán bilingües; el Hospital, consciente de la importancia que tiene el acto de acogida, hará un esfuerzo especial en realizar este acto en la lengua elegida por estos nuevos trabajadores. El manual de acogida estará redactado en las dos lenguas oficiales y recogerá los derechos lingüísticos de los ciudadanos, los de los profesionales, las opciones que tienen estos últimos para mejorar sus competencias lingüísticas, el programa de identificación de los profesionales y servicios bilingües y los criterios de uso de las lenguas oficiales	Inclusión en programa de unidad de personal Inclusión derechos lingüísticos de ciudadanos y profesionales en manual de acogida: abril de 2014	Seguimiento mediante programa de unidad. Seguimiento indicadores Proceso de Comunicación.
3.3. Formación					
3.3. Formación	Dirección de personal	Director/a de personal	El Hospital, durante el primer año de planificación recopilará las necesidades de formación en euskera de los profesionales (a través de cuestionarios y/o de entrevistas personales): -Euskaldunización-alfabetización de cara a acreditar un perfil superior. -Reciclaje, para afianzar el perfil acreditado. -Cursos de práctica oral y capacitación para el puesto de trabajo. En dichos cuestionarios se preguntará expresamente a los profesionales sobre su interés en recibir en euskera la siguiente formación: -Formación continua corporativa -formación continua específica ofertada por el Hospital	Estudio de las necesidades de formación en euskera Junio de 2014	Plan Formación del Hospital.
3.3.1. Formación continua corporativa	Dirección de personal	Director/a de personal	El Hospital adecuará la oferta de formación continua corporativa en euskera a los resultados de los cuestionarios de detección de formación en euskera; intentando equiparar el porcentaje de la oferta al de profesionales que han mostrado interés en recibir esta formación en euskera (para el tercer año de planificación el objetivo será llegar a la mitad de dicho porcentaje) -Independientemente de los resultados obtenidos, el Hospital fomentará este tipo de formación en euskera sobre todo en las unidades de prioridad 1, pero también en las de prioridad 2.	-2014-2016	Adecuación del porcentaje de la oferta al de solicitudes.
3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios	Dirección de personal	Director/a de personal	El Hospital adecuará la oferta de formación continua específica en euskera a los resultados de los cuestionarios de detección de formación en euskera; intentando equiparar el porcentaje de la oferta al de profesionales que han mostrado interés en recibir esta formación en euskera (para el tercer año de planificación el objetivo será llegar a la mitad de dicho porcentaje) -Independientemente de los resultados obtenidos, el Hospital fomentará este tipo de formación en euskera sobre todo en las unidades de prioridad 1, pero también en las de prioridad 2.	-2014-2016	Adecuación del porcentaje de la oferta al de solicitudes.

3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes	Direcciones de Personal Enfermería Gerencia	Direcciones de Personal Enfermería Gerencia	Se tendrá en cuenta a la hora de asignar tutores la preferencia lingüística de los residentes; para que aquellos que han cursado los estudios universitarios en euskera puedan continuar con su formación en la lengua que habían elegido.	Durante todo el plan.	% asignaciones tutor bilingüe/ solicitudes de tutor bilingüe
3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización	Dirección de Personal	Director/a de Personal	El Hospital, continuará como hasta el momento con la oferta corporativa de cursos de euskaldunización-alfabetización. Para avanzar en el cumplimiento de los objetivos en el Plan estudiará ampliar la oferta corporativa de cursos de euskaldunización y alfabetización (ayudas extraordinarias a empleados que hayan agotado el crédito horario, ayudas para la realización de cursos no homologados: cursos de Mintzarena ofertados por los Euskaltegi, etc.) También se estudiará la posibilidad de ofertar otros módulos (cursos de verano dentro del horario laboral, etc.) -Se fomentará este tipo de cursos entre los profesionales que han acreditado el perfil correspondiente a su plaza, para que acrediten un perfil superior. Se compensará con permiso recuperado de días la formación en euskera realizada tanto en centros en colaboración con el IVAP como en la Escuela de Idiomas.	Durante todo el plan.	-Cursos ofertados -Profesionales que participan -Acreditación de perfiles -Valoración de los cursos por parte de los profesionales.
3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático	Dirección de Personal	Director/a de Personal	Se ofertará este tipo de cursos a todos los profesionales que lo hayan solicitado mediante el cuestionario y/o entrevista. Si en algún grupo las plazas estuvieran limitadas, los profesionales que se han identificado como bilingües tendrán prioridad a la hora de realizar este tipo de cursos.	Durante todo el plan.	-Cursos ofertados -Profesionales que participan
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera	Dirección de personal	Director/a de personal	Se ofertará este tipo de cursos a todos los profesionales que lo hayan solicitado mediante el cuestionario y/o entrevista. Si en algún grupo las plazas estuvieran limitadas, los profesionales que se han identificado como bilingües tendrán prioridad a la hora de realizar este tipo de cursos.	Durante todo el plan.	-Cursos ofertados -Profesionales que participan
3.5. Recursos informáticos	Dirección de personal	Director/a de personal	El Hospital informará a los profesionales sobre la posibilidad de instalar en euskera el sistema operativo y el paquete de ofimática. Se ofertará formación a los profesionales que lo requieran.	Durante todo el plan.	-Notificación -Nº de profesionales con Paquete ofimática instalado en euskera.
3.6. Comunicación horizontal y vertical					
3.6.1. Lengua de trabajo	Dirección de personal	Director/a de personal	En los programas de unidad se establecerá la lengua de trabajo de la unidad.	Durante todo el plan	Nº de unidades que han establecido el euskera como lengua de trabajo.
3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Dirección de personal	Director/a de personal	Impulsar el uso oral y escrito del euskera en las reuniones de trabajo, equipos, grupos de mejora y comisiones	Diciembre de 2015 Elaboración de modelos de convocatoria, de acta, de comunicaciones electrónicas	Medición del uso del euskera escrito en convocatorias, actas, de reuniones, etc.
3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Dirección de personal	Director/a de personal	Para fomentar el uso del euskera entre los trabajadores, el Hospital impartirá la formación en euskera en grupos naturales: estarán en un mismo grupo los profesionales de la misma unidad/ categoría/especialidad. Se estudiará la posibilidad de realizar actividades lúdicas destinadas a estos grupos.	Durante todo el plan	Nº de cursos / grupos naturales

CAPÍTULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1. Política lingüística					
4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Equipo directivo	Equipo directivo	Es responsabilidad del Equipo Directivo de este Hospital el desarrollo del Plan de Euskera. Todo el Equipo Directivo formará parte de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera. Además de la responsabilidad del desarrollo del plan, cada Dirección tendrá también la responsabilidad del desarrollo de algún eje o apartado del Plan de Euskera, precisamente las responsabilidades recogidas en este Anexo. El Plan de Euskera se incluirá en el Plan Estratégico y Planes de Gestión anuales del Hospital. La comunicación del Plan de Euskera se integrará con identidad propia dentro del Plan de Comunicación del Hospital.	-Aprobación del Plan de euskera del Hospital: abril de 2014 -Presentación del Plan de euskera Corporativo al equipo Directivo: enero de 2014 -Aprobación Plan de Comunicación: Mayo de 2014 -Comunicación del Plan de euskera Hospital a los mandos intermedios: mayo 2014 -Comunicación del Plan de euskera del Hospital a los profesionales: junio 2014	-Resolución de Gerencia -Indicadores del Proceso de normalización lingüística. -Indicadores Plan de Comunicación.
4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Equipo directivo	Equipo directivo	Tal como recoge el Decreto 67/2003 se realizará una evaluación parcial, a la finalización del tercer año de planificación, y una final al término del Plan. El Hospital se presentará al Certificado Bikain en 2016 con el objetivo de acreditar el nivel básico y en 2019 con el objetivo de acreditar el nivel intermedio. Se evaluarán los elementos relativos a la normalización del uso del euskera en el Hospital recogidos en el Plan de Gestión anual. Los objetivos y medidas de normalización de uso del euskera están incluidos entre los requisitos de calidad determinados en el Contrato Programa. Se evaluarán anualmente los 12 indicadores especificados en el punto 4.1.2.e del II Plan de Euskera.	Evaluación cuatrimestral del Plan de Gestión en lo relativo a normalización lingüística..	-Resultados evaluaciones parcial 2016 y final 2019I -Resultado Auditoria certificado Bikain. -Resultados Plan de Gestión -Contrato programa anual
4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	Gerencia	Gerente	Las quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos serán remitidas a Gerencia desde donde se registrarán y contestarán. Las reclamaciones interpuestas ante los observatorios de derechos lingüísticos serán así mismo respondidas por Gerencia. El Hospital, remitirá copia de los expedientes al Servicio de Euskera Corporativo, para su registro y seguimiento.	Durante todo el plan	Instrucción sobre quejas, registro y seguimiento.

4.2. Personas	D. Personal	D. Personal	El Hospital adoptará la política de reconocimiento a los empleados, unidades y centros que se destaquen en la promoción del uso del euskera en sus tareas cotidianas. Así mismo, establecerá las medidas que se estimen para reconocer la labor de los profesionales que realizan su trabajo en las dos lenguas oficiales.	Diciembre de 2015	Política de reconocimiento del Hospital y Corporativa.
4.3. Recursos					
4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Equipo directivo	Equipo directivo	Mediante resolución de Gerencia se creará la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera. Esta comisión se reunirá cuatrimestralmente. La Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera convocará cada seis meses a los grupos de interés (representantes sindicales, etc.) para informar sobre la situación del Plan de Euskera.	Junio de 2014	Acta de constitución Actas de la Comisión
4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección de Personal	Dirección de Personal.	Se creará el Servicio Técnico de Euskera con la siguiente distribución de tareas: -Desarrollo del Plan (Técnico de euskera) -Normalización de textos (Traductor / Empresa de traducción) -Administración (Apoyo administrativo del departamento de personal)	Junio de 2014	Creación del servicio
4.4. Calidad del corpus y política de traducción					
4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	D. Personal	D. Personal	Esta organización fomentará unas comunicaciones escritas de calidad: -Textos correctos, originales, adecuados, claros, con una estructura lógica, un diseño cuidado y con la óptima comprensión como objetivo final. Se tomará también en cuenta la funcionalidad de ambas lenguas.	Los criterios de calidad y funcionalidad de las comunicaciones escritas se tratarán en la Comisión de Comunicación del Hospital.	-Inclusión de los criterios en la Comisión de Comunicación. -Seguimiento del cumplimiento de los criterios fijados.
4.4.2. Traducciones	D. Personal	D. Personal	El primer año de planificación esta organización contará con un protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción, que será comunicado a los profesionales en general y que aquellos que creen textos y requieran traducciones deberán además conocer.	Diciembre de 2014	-Elaboración del protocolo y comunicación.
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera	D. Personal	D. Personal	Esta organización estudiará en función de las necesidades detectadas y la voluntad de los profesionales, la puesta en práctica de actividades o grupos de cara a dar un mayor impulso al euskera en su ámbito de intervención.	Durante todo el plan	Puesta en marcha de las actividades

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad	D. Personal	D. Personal	El Anexo II del Plan de Euskera, que recoge las nuevas asignaciones de fechas de preceptividad, para el cumplimiento de los objetivos mínimos de preceptividad por unidad, será remitido a la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza junto con el Plan de Euskera.	Abril de 2014	ANEXO II
5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias	D. Personal	D. Personal	El Hospital cumplirá lo establecido por Osakidetza con respecto a la contratación temporal.	Durante todo el plan.	Normativa Osakidetza
5.3. Asignación de fechas de preceptividad que, no siendo obligatorias, se enmarcan en el contexto de desarrollo del Plan de Euskera en cada organización de servicios	D. Personal	D. Personal	Dos veces por año se analizará la plantilla de cara a asignar nuevas fechas de preceptividad.	Durante todo el plan	Actualización ANEXO II

OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANAREN (2013 2019) III ERANSKINA – TREBAKUNTZA

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

Ospitale honek euskara prestakuntza beharrak jasoko ditu 2014 urtean.

Langileei galdetegi bana bidaliko zaie euskara gaitasuna hobetzeko aukeren berri emanaz.

Langileei eskatuko zaie, duten euskara-mailaren arabera erabakitzeke zein den euskara gaitasuna hobetzeko aukerarik egokiena (galdetegia erantsita doa):

- Euskalduntze/alfabetatzea
- Birziklatzea
- Ahozko jariora lantzeko ikastaroa
- Lanposturako trebakuntza
- Etengabeko prestakuntza euskaraz

Galdetegi guztiak behin jasota, Santa Marina Ospitaleak 2015-2016 urteetarako trebakuntza-programa landu, eta Euskara Zerbitzu Korporatibora bidaliko du.

2014 urtean Ospitaleak Ahozko jariora lantzeko ikastaroak antolatuko ditu. 3 talde aurreikusten dira:

- Talde mistoa (2HE + 3HE)
- Erizaintzako langileak (2HE + 3HE)
- Talde sanitarioa (2HE + 3HE)

Este Hospital realizará un estudio de necesidades de formación en euskera en 2014.

Se enviará a los profesionales un cuestionario para darles a conocer las vías para mejorar la competencia en euskera.

Se solicitará a los profesionales que, en función de su nivel de euskera, elijan los módulos mas idóneos de cara a mejorar sus competencias (se adjunta el cuestionario):

- Euskaldunización/alfabetización
- Reciclaje
- Capacitación oral
- Capacitación puesto de trabajo
- Formación continua en euskera

Una vez recopilados los cuestionarios se elaborará un plan de capacitación para los años 2015-2016, que será remitido al Servicio de Euskera Corporativo

En 2014 este Hospital organizará cursos de mejora de competencias orales; esta prevista la organización de 3 ediciones:

- Grupo mixto (PL2+PL3)
- Grupo enfermería (PL2+PL3)
- Grupo sanitario (PL2+PL3)