

606/2014 EBAZPENA, ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALEKO ZUZENDARI GERENTEARENA, ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALAREN JARDUERA-EREMUAN II. EUSKARA PLANA (2013-2019) ABIAN JARRI ETA GAUZATZEKO PROGRAMA ONARTZEN DUENA.

Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuak finkatzen ditu Ente Publikoaren Euskara Plana arautuko duten oinarriak.

Dekretu horretako hirugarren artikuluan ezarritakoa betez, 2013ko abenduaren 3an, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko Administrazio Kontseiluak euskararen erabilera normalizatzeko II. Plana onartu zuen 2013-2019rako. Planaren 4.1.2.a) paragrafoaren arabera, zerbitzu-erakunde bakoitzeko zuzendaritza arduratuko da Plana erakundearen jardun-eremuan betetzeaz, zuzendari kudeatzailea buru duela.

Bestalde, Osakidetzako zuzendari nagusiaren 2014ko urtarrilaren 10eko 2/2014 jarraibideen arabera, zeinen bidez Osakidetzako II. Euskara Plana zerbitzu-erakundeetan abian jarri eta gauzatzeko jokabideak ezartzen diren, Osakidetzako zerbitzu-erakunde bakoitzak bere jarduera-eremuan Osakidetzaren II. Euskara Plana abian jarri eta gauzatzeko programa osatu eta onartu beharko du zuzendari edo zuzendari kudeatzailearen bitartez.

Aurrekoa betez eta, alde batetik, Euskadiko Antolamendu Sanitarioari buruzkoa den ekainaren 26ko 8/1997 Legeak eta, beste alde batetik, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuaren Estatutuak ezartzen dituen azaroaren 11ko 255/1997 Dekretuak emandako eskumenen arabera, zuzendaritza honek

EBAZTEN DU:

Lehenengoa.- Erakunde honek Osakidetzaren II. Euskara Plana onartu eta bere egiten du ebazpen honen bidez, eta, era berean, 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 kontuan hartuta.

Bigarrena.- Osakidetzaren II. Euskara Plana (2013-2019) Arabako Unibertsitate Ospitalean abian jarri eta gauzatzeko Programa onartzea, ebazpen honen eranskinetan jasotakoaren arabera.

Hirugarrena.- Programa Arabako Unibertsitate Ospitaleko iragarki-tauletan eta web-orrialdean argitaratzeko agintzea.

Ebazpen honen aurka, gora jotzeko errekurtoa aurkeztu ahal izango zaio Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko zuzendari nagusiari, hilabeteko epean, ebazpen hau zerbitzu-erakundeko iragarki-tauletan eta web-orrialdean argitaratu eta biharamunetik aurrera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legea aldatzen duen 4/1999 Legean ezarritakoarekin bat etorriz..

Vitoria-Gasteiz, 2014ko apirilaren 14a.



Izpta.: Jesús Muñoz Fernandez
ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALEKO ZUZENDARI
GERENTEA

RESOLUCION Nº 606/2014 DEL DIRECTOR GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ARABA, POR LA QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA (2013-2019) EN EL ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ARABA, PARA SU PUESTA EN MARCHA Y MATERIALIZACIÓN.

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 cumplimiento de lo previsto en el artículo 3, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio vasco de salud aprobó, mediante Acuerdo del 3 de diciembre de 2013, el II Plan de normalización del uso del Euskera en Osakidetza-Servicio vasco de salud para el período 2013-2019. Dicho Acuerdo establece en su apartado 4.1.2.a) que la Dirección de cada organización de servicios, con su Gerente a la cabeza, se responsabilizará del desarrollo del Plan en el ámbito de su organización.

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

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

RESUELVE:

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

Segundo.- Aprobar el Programa para la puesta en marcha y la materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza (2013-2019) en EL Hospital Universitario Araba, según lo contenido en los Anexos de la presente Resolución.

Tercero.- Ordenar su publicación en los tablonos de anuncios y en la página web del Hospital Universitario Araba.

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

En Vitoria-Gasteiz, a 14 de abril de 2014

 Osakidetza
ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE ARABA
ZUZEN MUÑOZ ALONSO
DIRECTOR GERENTE

Fdo.: Jesús Muñoz Fernandez

DIRECTOR GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO ARABA

**ARABAKO UNIBERTSITATE OSPITALE ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANEKO NORMALIZAZIO NEURRIAK:
ERANTZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA**

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzapenak, Arabako Unibertsitate Ospitale Zerbitzu-erakundearen ezaugarriei egokituta.

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

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala		Arduradunak		Neurrien abiarazteari buruzko zehazpenak (2)	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak (3)	Jarraipena
		Zuzendaritz a eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
1.1. Errotulazioa	1.1.1. Errotulazio finkoa, kanpoko eta barrukoa	Ekonomia-zuzendaritza	-Euskara-teknikaria - Zerbitzu Orokorretako zuzendariordea	-Protokolo bat idaztea (kalitatea, estiloa...) errotulazio finkoan hizkuntza ofizialen erabilera arautzeko. -Zuzendaritzari aurkeztea errotulu berriak egiteko eta jartzeko protokoloa eta irizpideak. -Bi hizkuntzetan jartzea hala ez dauden errotuluak, eta zuzentzea oker daudenak.	2014ko ekainean 2014ko irailean Errotulazioa elebiduna izatea lortzea, errotulazioari eta hizkuntzaren kalitate eta funtzionaltasunari buruzko Euskara Planaren irizpideei jarraikiz 2015eko apirilean	Errotulazio finko guztia berrikustea, kanpoko eta barrukoa. Urteroko txostena egitea Zerbitzu Orokorretako zuzendariordeak.
	1.1.2. Errotulazio aldakorra, kanpoko eta barrukoa	Zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikaria Zuzendariordetza k	-Errotulazio aldakorreko hizkuntza ofizialen erabilera buruzko protokolo bat idaztea. -Zuzendaritza bakoitzeko dagokionari bidaltzea horrelako errotuluak prestatu eta jartzeko protokoloa, ereduak eta irizpideak. -Errotulazio guztia aztertzea	-2014ko ekainean Ez da jarri behar euskaraz zuzen eta behar bezala idatzita ez dagoen inongo errotulu aldakorrik, ez kanpoan, ez barruan 2014ko uztailan	Erdi-mailako arduradunak eguneroko jardunean Errotulu berrien erregistroa eta datu-basea. Txostena, urtero, errotulu berrien kopuruari eta betetze-mailaren ehunekoari buruz

				eta ikuskatzea zuzendaritza bakoitzeko dagokionak		
	1.1.3. Kontratatuak enpresek instalatzen dituzten errotuluak eta panelak	Ekonomia-zuzendaritza	Ekonomia-zuzendariordea	-Baldintza teknikoak orrietarako hizkuntza-irizpideak idaztea. -Hizkuntza-irizpideak jasotzea kontratu berrietako baldintza-orrietan. Kontratuak gauzatzeko baldintzetako bat izan behar du horrek. -Enpresa esleipendunei jakinaraztea zer hizkuntza-irizpide erabili behar diren. -Indarrean dauden kontratuen iraupena aztertzea, eta oraindik ez bada indarraldia agortu, zer egin daitekeen begiratzea Kontratazio administratiboko zerbitzuari jakinaraztea zer baldintza txertatu behar diren kontratuetan. -Laguntza eskaintzea kontratatutako zerbitzuetako hizkuntza-paisaiarako (jangela, menua...) Egiten ari da jada.	II. Euskara Planaren 1.1. ataleko hizkuntza-irizpideak bete behar dituzte kontratatzen diren enpresek. 2014ko abenduan Kontratua gauzatzeko, bi hizkuntzak erabili behar dira, II. Euskara Planaren 2.7. atalak agintzen duenez. 2014ko ekainean	Kontratazio administratiboko zerbitzua eta euskara-teknikaria Adierazlea: 4.1.2.e.7) atala "Jarduera edo haren parte handi bat jendaurrean (erabiltzaileen aurrean) egiten duten zerbitzu kontratatuetatik, kontratuko hizkuntza-baldintzak betetzen ez dituztenen kopurua". Euskara Planaren ebaluazioak Urteko txostena (azken hiruhilekoan), kontratatutako obren zerrendarekin eta onartutako irizpideen betetze-mailarekin.
1.2. Kartelak		Ekonomia-zuzendaritza	Prozesu-kudeaketako zerbitzuburua Komunikazioko	Berrikuspena eta balioespina: -Osakidetzako kartelak	-Osakidetzak % 100 Berrikuspena, 2014an. -Beste organismo batzuk: Berrikuspena	-Txostena egitea, urtero (azken hiruhilekoan), jarritako karteletan eta ezarritako irizpideen betetze-mailari buruzkoa.

		zerbitzuburua	-Beste organismo batzuk: osasuna, segurtasuna, kalitatea... -Protokolo bat prestatzea, edozein kartel egin eta jartzeko arauekin. -Bilera egitea erdi-mailako arduradunekin eta komunikazioko zerbitzuburuarekin, atal hau betearazteko hartu behar dituzten neurrien berri emateko. -Egin beharreko jardueren eta hartu beharreko laburpena bidaltzea, posta elektronikoz	eta balioespena: Helburua: 2015etik aurrera, bi hizkuntzetan egotea jartzen diren kartel guztien % 80. 2019an, % 90	
1.3. Paperak	Ekonomia-zuzendaritza	Ekonomia-zuzendariordetza	Bi hizkuntzetan jartzea hala ez dauden paperak, eta zuzentzea oker daudenak. Jarduerak: -Bilera unitateko bakoitzeko eta hornidura-saileko dagokienekin, atal hau betearazteko hartu behar dituzten neurrien berri emateko. -Egin beharreko jardueren eta hartu beharreko laburpena bidaltzea, posta elektronikoz	2014-12-31rako paper guztiak bi hizkuntzetan egon daitezen lortzea	Euskara-teknikaria Berrikuspena eta urteko txostena
1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak	Gerentzia Zuzendaritz	Informatika-zuzendariordetza	Zerbitzu-erakundeko intranetean, pixkanaka,	2016-12-31: Nabigagarritasunean,	Eduki guztiak berrikustea, bi hilean behin, komunikazio-

		a	eta komunikazioko zerbitzuburua	edukiak euskaraz sartzen joatea.	% 100 era iristea euskararen erabilera eta, pixkanaka, informazio-eduki elebidunak txertatuz joatea	arduradunak
1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak		Gerentzia Zuzendaritza	Komunikazioko zerbitzuburua	Euskara eta gaztelania erabili behar dira iragarki eta publizitate- zein komunikazio-kanpaina guztietan.	-Osakidetzako II. Euskara Planaren 1.6 atala betearazteko araua/protokoloa idaztea. 2014ko abenduan Zuzendaritza guztiei aurkeztea araua/protokoloa. 2014ko abenduan	Urteroko txostena iragarki, publizitate eta kanpainei buruz, eta haietan egin den euskararen erabilpenaren jarraipena. Adierazlea: jardueren kopurua eta portzentajea/Euskarazko jardueren kopurua
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...		Zuzendaritza guztiak	Ekitaldi edo jardunaldi bakoitzaren arduraduna. Komunikazioko zerbitzuburua.	-Ekitaldi publikoetan, jardunaldietan... euskara nola erabili arautzeko protokolo bat idaztea. Euskararen erabilera areagotzea ekitaldi publiko eta jardunaldien edukietan.	2014ko uztaillean -Agurrak eta laburpenak, euskaraz, 2014-2015ean Edukiak: % 10, 2016an, eta, pixkanaka, areagotzea.	Komunikazio-arduraduna Ekitaldi publiko eta jardunaldi guztiei buruzko txostena egitea, urtero (haietan erabilitako materiala jaso egin behar da), eta betetze-maila zehaztea.
1.8. Agurrak eta lehen esaldiak erabiltzaileen harrera egitean	1.8.a)	Harrera-, onarpen- eta informazio-unitatea duten zuzendaritza guztietan	1-Unitate horietako zerbitzuburuak eta erdi-mailako arduradunak	Euskararen ahozko eta idatzizko erabileraren protokoloari buruzko informazioa ematea erdi-mailako arduradunek Hitz eta esapide erabilienean gidak banatzea harrera-lekuetan, paziente eta erabiltzaileen harrera hobetzeko edo errazteko. "Nola erabili hizkuntza		Zerbitzuburuak Bileren erregistroa Jarraipenari eta betetze-mailari buruzko txostena.

				ofizialak Osakidetzan"? triptikoa eta Harrera euskaraz eskuliburua banatzea langileen artean.		
	1.8.b)	Gerentzia Ekonomia- zuzendaritza	Ekonomia- zuzendariordetza	"Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan"? triptikoa banatzea kanpoko enpresen artean 2014ko ekainean -Langileen harreran (segurtasuna eta jangela) maizen erabiltzen diren hitzen zerrenda bat banatzea langileen artean -Baldintza tekniko orrietarako hizkuntza- irizpideak idaztea. -Enpresa esleipendunei jakinaraztea zer hizkuntza- irizpide erabili behar diren.	Enpresen arduradunei jakinaraztea, 2014an Kontratuen epeak amaitu ahala, hizkuntza-irizpideak baldintza-orrietan sartzea eta kontratuak betetzeko hizkuntza- baldintza bihurtzea.	Zuzeneko arretaren eta idatzizko materialaren (menuak, prezioak...) laginketa bat egitea, urtero, hornidura-arduradunak -Gogobetetze-mailari buruzko inkestak. -Programa-kontratua (baldintzak betetzen ez dituzten kontratututako zerbitzuen kopurua...)
1.9. Megafonia eta erantzungailuak		Ekonomia- zuzendaritza	Zerbitzu orokorren zuzendariordetza	Bi hizkuntzetan erregistratu behar dira erantzungailu automatikoetako grabazioak, euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horri jarraikiz. Megafonia-mezuetan, bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, euskara eta gaztelania, hurrenkera horri jarraikiz.	-Mezuen grabazioa adostu egin behar da 2014ko abenduan	Euskarri horiek erabiltzen dituzten unitateetako arduradunak Euskara-teknikaria Mantentze-lanen arduradunak berrikusi behar du eguneroko jarduera

2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurrien abiarazteari buruzko zehazpenak (2)	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak (3)	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
2.1. Paziente eta erabiltzaileei ko harremanak	2.1.1. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak ahozko harremanetan	Zuzendaritza guztiak	Erdi-mailako arduradunak	Euskararen erabilerari buruzko protokoloa, langile guztiek bete beharrekoa Harrera-lekuetarako euskarri fisikoak, erraz ikusteko modukoak <i>"Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan"?</i> triptikoa eta <i>Harrera euskaraz eskuliburua</i> banatzea langileen artean. Maizen erabiltzen diren hitz eta esapideen gidak ematea pazientearen/erabiltzailearen hizkuntza-aukera bermatu behar duten langile elebidunei. Planifikatzea euskaraz jardun behar duten langileen berariazko etengabeko trebakuntza.	Euskarazko arreta bermatzea Prestatzen diren gida berriak eskuratzea eta zabaltzea. 2015ko lehen hiruhilekoan <i>Euskaraz bai sano!</i> proiektu korporatiboaren hedapena eta sendotzea bultzatzen jarraitzea	Erdi-mailako arduradunak, eguneroko jardunean. Urteroko gogobetetze-inkesta. Urteroko txostena eskaintzen diren ikastaroei buruz eta haiek lanpostuan aplikatzeko aukeraz.
	2.1.2. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak idatzizko harremanetan	Zuzendaritza guztiak	Erdi-mailako arduradunak Pazienteen kudeaketako zerbitzuburuak	Testuak idatzeko eta itzultzeko protokoloa prestatzea Maizen erabiltzen diren hitz eta esapideen gidak ematea pazientearen/erabiltzailearen hizkuntza-aukera bermatu behar duten langile elebidunei. Testuak itzultzeko eta idatzeko	-Bi hizkuntzetan egon behar du erabiltzaileentzako idatzizko dokumentazio guztiak (informazio-, asistentzia- edo administrazio-agiriak), testu elebidunak idatzeko irizpideei	Txostena: txostenaren aurreko azken hiru hilabeteetan bidalitako agirien kopurua eta portzentajea Zerbitzuburuak Urteroko txostena eskaintzen

				protokoloa sustatzea -Komunikazioak euskara hutsean nahi dituzten erabiltzaileen datu-base bat sortzea. -Bi hizkuntzak erabiltzeko irizpideak jakinaraztea langileei -<i>"Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?"</i> triptikoa eta <i>Harrera</i> euskaraz gida edo Euskara Zerbitzuak administrazio-unitateentzako berariazko gida banatzea langileen artean -Planifikatzea euskaraz jardun behar duten langileen berariazko etengabeko trebakuntza eta prestakuntza. Ikusi III. eranskina	buruzko 4.4.1 atalak dioenari jarraikiz. 2014ko azaroan -Erabiltzaileak hautatutako hizkuntza- aukera errespetatzea. 2014ko abenduan -Eguneroko eginkizunak euskaraz egin ditzan trebatzea langileak; idazki horietaz arduratzen diren langileei laguntza ematea euskaraz jarduteko. 2015eko apirilean	diren ikastaroei eta haiek lanpostuan aplikatzeko aukerari buruz.
--	--	--	--	--	---	--

	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak zabaltea, aplikatzea eta haien jarraipena egitea	Zuzendaritza guztiak	Erdi-mailako arduradunak	1-Erdi-mailako arduradunei informazioa emateko ohiko bileretako gai-zerrendan sartzea, eta azpimarratzea haien ardura-eremuan sartzen dela euskara-planaren aplikazioa eta jarraipena beren unitatean. 2-Unitateetako programetan sartzea. 3- Hizkuntza ofizialen erabilera-protokoloaren euskarri fisikoa, erraz ikusteko modukoa. 4-Euskara-plana paperean idatzia banatzea arduradunei. 5-Beren eremu profesionaletako euskara-gidak	1-2014 Bilerak, dagokion zuzendaritzak, bere erdi-mailako arduradunekin, ikuskatzaileekin eta zerbitzuburuekin. 2-2015 3- Euskarri-banaketa (2014-2016). 4-2014 5- Sortu ahala	-Bilera-aktak -Jarraipena, sei hilean behin, unitate-arduradunekin eta dagozkien zuzendaritzekin -Euskara-teknikaria -Zerbitzuburuak
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza		Zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikariak eta erdi-mailako arduradunak	Asistentzia elebiduna ziurtatzen duten profesionalen zerrenda eguneratua edukitzea "Euskaraz bai sano" identifikazio-proiektua sendotzea	2014-2016: unitate guztietan aztertzea aukera, eta haien zerrenda egitea 2014-2016	Urteroko berrikustea. Erdi-mailako arduradunak Urteko txostena
2.3. Erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan		Langileen zuzendaritza Zuzendaritza medikoa Erizaintzako zuzendaritza Zuzendaritza Gerentzia	Euskara-teknikaria, erdi-mailako arduradunak eta KSUko zerbitzuburuak	Osakidetza hartzen dituen irizpide korporatiboak aplikatzea.	Pazienteari lehentasunezko hizkuntzan hitz egiteko laneko agindua harrerako profesionali, erabiltzailearen hizkuntza-	Gogobetetze-inkesta

				lehentasunaren arabera (pazientearen informazio pertsonalaren pantaila nagusian azaltzen da) 2015eko urtarilean	
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, elkargo profesional eta abarrekiko harremanak	Zuzendaritz a guztiak	Gerentea Zuzendariak	Alor honetan ere aplikatu behar da hizkuntza ofizialen erabilera-protokoloa, ahozko eta idatzizko harremanetarakoa	Administrazio-unitateei ezagutaraztea hizkuntzaren erabilera- protokoloa. Beste administrazio batzuekiko euskarazko harremanak sustatzea	Idatzizko harremanen laginketa, urtero
2.7. Kontratatuak zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	Zuzendaritz a Gerentzia Ekonomia- eta finantza- zuzendaritz a	Ekonomia- zuzendariord etza.	Kontratu bidez ezarritako egungo hizkuntza-irizpideak betetzea: 1-jendaurrean jarduten diren enpresak: kafetegia, segurtasuna.... 2-Hornidurak: kafe-makinak, jaki-makinak, fotokopiagailuak...	-2104: Berrikustea eta balioestea eta, hala badagokio, enpresa- arduradunekin hitz egitea, zuzenketak egiteko.	Ekonomia-zuzendariordetza. Gorabeherei buruzko txostena, urtero

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala	Arduradunak		Neurrien abiarazteari buruzko zehazpenak (2)	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak (3)	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
3.1. Laneko inguruneko hizkuntza-paisaia	1-Gerentzia 2-Ekonomia-zuzendaria 3-Langile-zuzendaria 4-Zuzendaritza guztiak	1-Informatika-zuzendariordea, komunikazioko zerbitzuburua eta prozesu-kudeaketako (kalitatea) zerbitzuburua. 2- Ekonomia-zuzendariordetza eta zerbitzu orokorretako zuzendariordetza 3.- Laneko osasuna 4-Unitate guztiak eta erdi-mailako arduradunak	1-Dagozkien unitateetako hizkuntza-paisaia. 2-makinetak jarraibideak eta mezuk (fotokopiagailuak, makinak kafeak, asistentziakoak...). Makinak erosteko eta alokatzeko hizkuntza-irizpideak. Suteetarako irteeren, ebakuazio-bideen, su-itxalgailuen... kartelak 3.- Laneko osasuneko kartelak 4-Pixkanaka, hizkuntza-paisaia unitate eta zerbitzu guztietan —karpetak, artxibategiak, etiketak (1 lehentasunezkoak lehenbizi)— eta unitateetako programetan islatzea. Kontzientziatzea, pixkanaka, elebiduntzat identifikatzen diren unitateetako erdi-mailako arduradunen atxikimenduaren bitartez. 4.1-Ospitaleko erizaintzan, zehazki: kudeaketa.	1-Kartelak, bi hizkuntzetan 2014ko abendurako 2-2014an, kartelen, segurtasunaren, makineriaren eta ekipamenduaren berrikuspena 3-2015eko apirilera, kartel guztiak bi hizkuntzetan 4- 2014-2016an, ! lehentasunezko unitateetako erdi-mailako arduradunei jakinaraztea; ondoren, identifikatutako unitate elebidunei.	1-Urtero, unitate bakoitzeko arduradunak 2- Urteroko jarraipena, mantentze-lanetako arduradun teknikoek. 3- Urtero, prebentzio-teknikariak. 4- Jarraipena, erdi-mailako arduradunek. Euskara-teknikariak: ikusizko jarraipena, urtero, jakinarazi den unitateetan.

				biltegian, ondoren ospitaleko medikamendu-biltegi guztietara bidaltzen den eta osasun-materialaren etiketak aldatzeko.	4.1-Hasiera, 2014an, eta 2016rako, pixkanaka, aldaketa ospitaleko biltegi guztietan.	
3.2. Giza baliabideak	3.2.1. Langileekiko harremanak	Pertsonal-zuzendaritza	Pertsonal-zuzendariordetza	- Hizkuntza-erabileraren protokoloa aplikatzea, batez ere langileentzako ohiko eta zuzeneko arreta-sailetan. <i>"Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan"?</i> triptikoa banatzea langileen artean -Langileentzako dokumentazioa (iragarkiak, zirkularrak, gutunak, deialdiak, trebakuntza, eskari-inprimakiak, lan-kontratuak, izendapenak, ebazpenak...), bi hizkuntzetan	- 2014-2015ean, protokoloa euskarri fisikoan eta erraz ikusteko moduan unitate horietan. -2014ko urrirako, dokumentazio guztia berrikustea, eta itzultzea gaztelania hutsean dagoena	Gogobetetze-inkesta langileei Erdi-mailako arduradunak Sortutako dokumentazioari buruzko txostena (azkenaldiko agiriekin), sei hilean behin, pertsonal-zerbitzuburuak
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Pertsonal-zuzendaritza	Euskara-teknikaria	Langile guztiei jakinaraztea beren datu pertsonaletan txerta dezaketela lehentasunezko hizkuntza, Langilearen Ataria aplikazio korporatiboan. "e letrarekin identifikatzea langile elebidunak	Izapideak langile bakoitzak hautatzen duen hizkuntzaren arabera egin daitezen bermatzea, pixkanaka. 2014ko abendurako	Giza baliabideen zuzendaritza Euskara-teknikaria Jarraipena, sei hilean behin, SAPEko Queryen bitartez. Hizkuntza-lehentasunari buruzko txostena, urtean behin
	3.2.3. Langile edo egoiliar berrien harrera	Zuzendaritza guztiak	Zuzendaritza eta unitateetako harrera-arduradunak	Harrera-eskuliburu eguneratzea, II. Euskara Planaren irizpideekin. Harrera-eskuliburu berria ematea langile hasiberriei	Langileak hautatzen duen lehentasunezko hizkuntzan egin behar dira haren harrera eta aurkezpena 2015eko apirilerako	Giza baliabideen zuzendaritza Dagokion zuzendaritza -Txostena, urtean behin, euskaraz egindako

						harrerei/harrera guztiei buruz -Gogobetetze-inkesta
3.3. Trebakuntza	3.3.1. Etengabeko trebakuntza korporatiboa	Pertsonal-zuzendaritza	Trebakuntza-batzordea	-Urtarrilean argitaratzea trebakuntza-eskaintza, langileek jakin dezaten ikastaroak euskaraz eskainiko direla	-Langile elebidunei erraztasunak ematea etengabeko trebakuntza korporatiboa euskaraz jaso dezaten, lehentasunezko unitateetako premien arabera	Kopuru osoarekiko euskaraz eman diren ikastaroak buruzko txostena, urtean behin Euskara-batzordea
	3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatzea berariazko trebakuntza (tailerrak, ikastaroak, saio klinikoak)	Zuzendaritza guztiak	Kudeaketa zerbitzuetako langileen trebakuntza-arduraduna Euskara-batzordea	Inkesta bidez ezagutzea eskaria Euskarazko ikastaroen eskaintza areagotzea, pixkanaka, harik eta langile euskaldunen portzentaje bera iristen duen arte. Eskaintza korporatiboaren formatu berarekin egitea ikastaroen diseinua, antolaketa eta deialdia. -Urtarrilean argitaratzea trebakuntza-eskaintza, langileek jakin dezaten ikastaroak euskaraz eskainiko direla	2014ko abendurako -% 10, 2016ko apirilerako 2014eko azken hiruhilekoan	Erdi-mailako arduradunak Prestakuntza-batzordea Urteko txostena. Adierazlea: euskaraz egindako ikastaroen kopurua eta portzentajea
	3.3.3. Medikua eta erizain egoiliarren trebakuntza	Zuzendaritza medikoa Erizaintzako zuzendaritza	Trebakuntza mediko eta erizaintzako arduraduna	Trebakuntza-moduluak euskaraz eskaintzeko aukera aztertzea		Trebakuntza-arduradunak
	3.3.4. Euskalduntze-	-Langile-zuzendaritza	Euskara-teknikaria	Planeko irizpideen arabera kudeatzea ikastaroak. Ohiko hedabideetan	Langileen euskalduntzea eta	Euskara-teknikaria Deialdiren bat dagoen guztietan

	eta alfabetatze-ikastaroak			ematea haien berri: intranetean, mezu elektroniko masiboen bidez, ohar-taulan, buletinean...	alfabetatzea bermatzea	
	3.3.5. Hizkuntza-hobekuntzako beste zenbait ikastaro	Langile-zuzendaritza	Euskara-teknikaria	- BOST MINUTUKO IKASTAROA. Banaketa-zerrenda baten bidez.	Euskararen hobekuntza generikoa bermatzea	Euskara-teknikaria Txostena, urtero: eskainitako eta egindako ikastaroak eta partaide-kopurua
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Langile-zuzendaritza	Euskara-teknikaria	Planeko irizpideen arabera kudeatzea ikastaroak. Profesionalen alor horretako eskaria ezagutzeko inkesta bat egitea eta, horren arabera, ohiko hedabideetan egitea deialdia eta zabalkundea: intranetean, mezu elektroniko bidalketa masiboa, ohar-aula, buletina...	Langileen hizkuntza-trebakuntza teknikoa bermatzea Trebakuntza-ikastaroen bi urteko (2014-2015) plan bat prestatzea (II. Euskara Planaren III. GEHIGARRIA)	Txostena, urtero: eskainitako ikastaroen kopurua etengabeko trebakuntzako guztiekiko, egindako ikastaroen kopurua, eta partaide-kopurua.
3.5. Baliabide informatikoak		Zuzendaritza Gerentzia	Informatikako zuzendariordetza	1-Programa ofimatikoak euskaraz jartzeko aukera eskaintzea langileei. 2-Beste baliabide batzuk eskaintzea langile elebidunei: zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, sareko gramatikak...	2014-2015: informatikaren azterketa. 2014-2015	Informatika Zuzendaritza guztiak -Adierazleak: Erregistroa, Office eskatu eta instalatu duten langileen kopurua, euskarazko tresnak -Adierazleak. Erregistroa, Office erabiltzen duten langileen kopurua, tresnak (laginketa)
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Laneko hizkuntza	Zuzendaritza guztiak	Erdi-mailako arduradunak	1-Unitate batzuetan euskara laneko hizkuntzatzat ezartzeko aukera aztertzea (unitateetako programetan islatu behar da), batez ere 1	1- Azterketa, 2014-2015ean 2-Hasiera, 2016an, eta proba pilotua unitate batean. Pixkanaka, unitateetako egoera	-Urteko txostena: euskara laneko hizkuntzatzat duten unitateen kopurua, unitate-kopuru osoarekiko. Unitate bat ebaluatzea, urtebeteko funtzionamenduaren

				lehentasunekoetan. 2-Ahal bada, euskaraz idaztea unitateko lan-protokoloa.	aldatu ahala.	ostean -Euskara-teknikaria
	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzuburuak, ikuskatzaileak eta kudeaketako eta zerbitzu orokorretako buruak. Euskara-teknikaria	-Lanerako edo komunikatzeko hizkuntza euskara duten zerbitzu, unitate, lantalde edo batzordeetako bilerak hizkuntza horretan egin behar dira beti. -Gaztelaniaz egiten diren bileretan, deialdiak, agiriak eta aktak idatzi behar dituzten langileek euskaraz baldin badakite, agiri horiek bi hizkuntza ofizialetan idazteko ahalegina egin behar da. -Gaztelaniaz egin behar dira bilera orokorrak, baina hitzaurrea eta amaierako laburpen bat (gutxienik), euskaraz ere bai. Euskaraz idatzi behar da dokumentazioa. -Bileretarako hizkuntza-erabileraren protokoloa prestatzea -Erdi-mailako arduradunei eta haien unitateei ezagutaraztea protokoloa	2015erako, erdi-mailako arduradunei ezagutaraztea protokoloa	Zerbitzuburuak Aktak. Hizkuntzaren erabilera-maila, neurtzeko bileren zer ehunekotan betetzen den protokoloa. Euskara-teknikaria

	3.6.3. Langileen arteko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko proiektuak	Zuzendaritza guztiak	Erdi-mailako arduradunak Euskara-teknikaria	1-Mintzakide: euskarazko laneko bikotea, ia-euskaldunei laguntzeko edo, besterik gabe, ohiturak aldatzeko. Beste aukera batzuk aztertzea (Mintzalaguna, kafea euskaraz, ...) 2-Sindikatuekin hitzarmena egitea, hizkuntza-erabileraren gaineko irizpideak bete ditzaten dokumentazioan, jakinarazpenetan...	1-2014-2015 2-2014	-Urteko txostena -Mintzakide: bikote-kopurua. 2-Sindikatuetakoa paperen eta ekintza sindikalen (egiten bada) laginketa, urtero.
3.7. Estrategia eta kudeaketa		Zuzendaritza guztiak	Prozesu-kudeaketako zerbitzua (kalitatea)	Bi hizkuntzetan idaztea estrategiarekin eta kudeaketa orokorrekin lotura duten agiriak: plan estrategikoa, kudeaketa-planak, kontabilitate-agiriak...	-2015: falta direnak detektatu eta itzultzea. -2016rako, % 80 -2019rako, % 100	Prozesu-kudeaketako zerbitzua (kalitatea) Laginketa, urtero, eta txostena

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Neurrien abiarazteari buruzko zehazpenak (2)	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak (3)	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharkakotasuna	Erakundeko zuzendaritza nagusia eta zerbitzu-erakundeetako zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikaria Erdi-mailako arduradunak	-Euskara Plana sustatzea eta garatzea. -Unitateetako programen jarraipena egitea, ERAKUNDEAK garatzen duen moduluaren bitartez. -Plan Estrategikoan eta Kudeaketa Planean txertatzea normalizazio-helburuak eta -neurriak. -Euskararen normalizazioaz Programa Kontratuan dauden adierazleak jasotzea eta balioestea.	2014	Urtero, bileretako aktak baliatuz
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)	Zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikaria Erdi-mailako arduradunak	BIKAIN ebaluazioa aurkeztea	-Helburuak: oinarrizko ziurtagiria (beltza) eskuratzea 2016an	- BIKAIN ziurtagiria Zuzendaritza guztiak Euskara-teknikaria
	4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketarekin lotura duten kexuen erregistroa eta jarraipena	Zuzendaritza guztiak	Pazienteen kudeaketako zerbitzuburuak Pertsonal-zuzendaria	Arabako Unibertsitate Ospitalean hizkuntza-eskubideen urraketak direla-eta jasotzen diren erreklamazio guztien erregistroa eta jarraipena egitea.	Jasotako erreklamazio bakoitza argitzea eta konponbidea ematea Planaren indarraldi osoan	-Pazienteen kudeaketaren zerbitzuburuak honen jarraipena egitea: hizkuntza-eskubideen urraketak direla-eta jasotako kexa edo erreklamazioen ehunekoa, kopuru osoarekin alderatuta. Euskara-teknikaria

4.2. Pertsonak		Langileen zuzendaritza	Euskara-teknikaria Erdi-mailako arduradunak Prestakuntza-batzordea	Euskara Planaren hedapen eta harekiko atxikimendu handiagoa sustatzea, eta bultzada handiagoa ematea. Elebitasunari eta hizkuntza-eskubideei buruzko trebakuntza-saioak eskaintzea. Euskara Zerbitzu Korporatiboak antolatzen dituen "jardunbide egokiei" buruzko saioetan parte hartzea.	Osakidetzako ikastaro-eskaintzaren arabera.	Saio horietako partaidetza-portzentajeari buruzko txostena, urtero.
4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	Zuzendaritza Gerentzia	Zuzendaritza guztiak Euskara-teknikaria	-Euskara Plana Garatzeko Batzordea eratzea. -Sei hilean behin, informazioa bidali behar zaie langileei eta garrantzizkotzat jotzen diren interes-taldeei	-2014ko lehen sei hilekoan: Eraketa eta lehenbiziko bilera. -Ondoren, deialdia hiru hilean behin -Sei hilean behin, berriz, interes-taldeekin.	Bilera-aktak
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Pertsonal-zuzendaritza	Pertsonal-zuzendaria Euskara-teknikaria	-Euskara Zerbitzu teknikoaren sortzea eta egituratzea. -Lehentasunezko unitateetan euskarari dagokionez erreferentziazkoa den jendea izendatzea Euskara Planaren alderdi teknikoaren jarraipena egin dezaten beren unitate edo zerbitzuetan, euskara-arduradunarekin koordinatuta betiere.	-Planaren garapena (euskara-teknikariak) - Testuen normalizazioa eta itzulpena Batzuk, zentroan bertan; beste batzuk, kanpora bidali behar dira itzultzerantz. Lehen Mailako Arretarekin bateratu ondoren zehaztu behar da	Euskara-teknikaria Txostena, urtero Erreferentziazko jendearekin egindako bileren aktak - Euskara Zerbitzu Teknikoa
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Idatzizko komunikazioen kalitate- eta funtzionaltasun-irizpideak	Zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikaria	-Dokumentazioa Euskara Planaren 4.4.1.b) puntuko irizpideen arabera idazteko protokoloa eta gida bat prestatzea. -Zuzendaritza eta unitate	-Idatzizko komunikazioak idazteko, EAEko Administrazio Orokorreko Euskararen Erabileraren	Euskara-teknikaria Euskararen erabilera-irizpideak betetzen ez dituzten komunikazioei buruzko txostena, urtero.

				guztiei bidaltzea protokoloa eta gida.	IV. Normalizazio Planean jasotzen diren euskararen erabilera- irizpideak aplikatu behar dira. 2015ko lehen hiruhilekorako. -Elementu grafikoetan, <i>Identitate Grafiko</i> <i>Korporatiboaren</i> <i>Eskuliburuaren</i> irizpideak hartu behar dira aintzat (2013ko apirila) 2015ko lehen hiruhilekorako	
	4.4.2. Itzulpenak	Zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikaria Komunikazioko zerbitziburua	-Testuak idazteko eta itzultzeko idatzizko protokolo bat prestatzea. -Testuak edo agiriak idazten dituzten langile guztiei bidaltzea protokoloa -Bere dokumentazioa euskaraz idazteko prest dauden langile guztiei laguntza eskaintzea -Dauden baliabideen berri ematea (onlineko hiztegiak, zuzentzaileak...)	2014ko abendurako 2015	Euskara-teknikaria Txostena, urtero (protokoloaren betetze-maila zuzendaritza bakoitzean, unitate bakoitzean egindako itzulpen-kopurua)
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko eremuak		Zuzendaritza guztiak	Euskara-teknikaria	-Profesionalen artean galdeketa bat egitea, jakiteko zer jardueratan aritzeko dauden prest. -Beste erakunde eta organismo batzuetako eremu- eta jardura- eskaintza aztertzea. -Laneko hizkuntza sustatzeko motibazio- hitzaldi bat antolatzea profesionalentzat.	-2014ko abendurako -Planaren indarraldi osoan	Txostena, urtero, egindako jardueri eta partaide-kopuruari buruz. Egindako jardueri buruzko gogobetetze-inkesta

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

Atala	Arduradunak		Neurrien abiarazteari buruzko zehazpenak (2)	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak (3)	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-data duten postuen zerrenda	Pertsonal-zuzendaritza	Pertsonal-zuzendaria Euskara-teknikaria	Zuzendaritza nagusiaren Euskara Planaren II. gehigarria	Planaren lehentasunezko unitateak zein diren zehaztea, eta derrigortasun-data berriak esleitzea. 2014ko maiatzeko	Urtero eguneratu behar da Txostena, urtero, ezarritako DDei buruz
5.2. Lehentasunezko unitateetan aldi baterako kontratazioak egiteko irizpideak	Pertsonal-zuzendaritza	Pertsonal-zuzendariordea Euskara-teknikaria	-Lehentasunezko unitateetan, aldi baterako langile elebidunak (lanpostu bati atxiki gabeak) kontratatzeko irizpideak Osakidetza Mahai sektorialeko Kontratazio Hitzarmenak diotenari jarraikiz aplikatu behar dira.	-Aldeek hitzarmena sinatzen dutenetik, planaren indarraldi osoan	-Adierazlea: langile elebidunen kontratazio-kopurua eta urteko kontratazioen ehunekoa
Nahitaezkoek ez izan arren zerbitzu- erakunde bakoitzeko Euskara Planaren garapenean txertatzen diren derrigortasun-daten esleipena	Pertsonal-zuzendaritza	Euskara-teknikaria	-Lehentasunezko unitate izendatzea erabiltzaileari zuzeneko arreta eta informazioa eskaintzen diotenak, ekonomia-, pertsonal- edo informatika-alorretakoak izan arren -DDdun langile-portzentajeak handitzea, pixkanaka, Zuzendaritza Orokorraren arreta-eremuko egoera soziolinguistikoaren, erabiltzaileen eskariaren eta langileen egiaztapen-mailaren arabera. -Titularrik gabe hutsik	-II. gehigarria 2014ko maiatzeko -Planaren indarraldi osoan	Urtero eguneratzea II. gehigarria

			geratzen diren lehentasunezko unitateetako langile guztiei DD esleitzea. -Zuzendaritza, agintaritza edo erantzukizun bereziko karguetarako derrigortasun-datak esleitzeko irizpideak eta prozedura zehaztea.	2015eko apirilerako	
--	--	--	---	---------------------	--

- Lantalde bat sortzea aurreikusten den neurrietarako, egutegi bat prestatu behar da, aldez aurretik. Landu beharreko gaiarekin zuzeneko lotura duten langileek hartu behar dute parte.
- Unitate guztietan erreferentziazko pertsona bat izendatzea komeni den aztertzea. Pertsonak horiek izan behar dute erreferentzia, zuzendaritza/zuzendariordetzako ordezkariarekin batera, unitateetako langileentzat. Horrez gain, Euskara Planaren arduradunarekin zuzeneko harremana dutenen sustatzaile eta dinamizatzaile ere izan behar dute.
- Batzorde edo talde dinamizatzaile bat sortzea, langileen artean euskararen erabilera sustatzeko proiektuak garatzen lagundu dezan.

RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO ARABA

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 Admón. de Osakidetza en 3 de diciembre de 2013, a las características del Hospital Universitario Araba

- (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		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución (3)	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1. Rotulación	1.1.1. Rotulación fija, externa e interna	Dirección Económica	- Técnico de Euskera - Subdirector de Servicios Generales	- Redactar un protocolo que regule el uso de las lenguas oficiales en la rotulación fija (calidad, estilo). - Comunicar a las direcciones el protocolo y criterios a seguir ante la elaboración y colocación de nuevos rótulos. - Poner en bilingüe los que no estén y reparar los que tengan incorrecciones.	Junio 2014 Septiembre 2014 Conseguir que la rotulación sea bilingüe, cumpliendo los criterios sobre rotulación y calidad y funcionalidad lingüística establecidos en el Plan de Euskera Abril 2015	Revisión ocular de toda la rotulación fija externa e interna. Informe anual del Subdirector de Servicios Generales.
	1.1.2. Rotulación variable, externa e interna	Todas direcciones	Técnico de Euskera Subdirecciones	- Redactar, elaborar un protocolo referente al uso de las lenguas oficiales en la rotulación variable. - Remitir por email a los referentes de cada dirección el protocolo, modelos elaborados y criterios a seguir ante la elaboración y colocación de este tipo de rótulos.	- Junio 2014 No confeccionar ni instalar ningún rótulo variable, externo o interno, que no esté convenientemente y correctamente rotulado e euskera Julio 2014	Mandos intermedios en el día a día Registro, base se datos de rótulos nuevos creados. Informe anual: nº y porcentaje de rótulos nuevos y % de cumplimiento

				-Análisis e inspección de toda la rotulación a cargo de los referente de cada dirección		
	1.1.3. Rótulos y paneles instalados por empresas contratadas	Dirección Económica	Subdirectora económica	-Redactar los criterios lingüísticos a incluir en los pliegos de condiciones técnicas. -Recoger en los pliegos de condiciones de los nuevos contratos los criterios lingüísticos. Debe ser una condición de ejecución de los contratos. -Comunicar a las empresas adjudicatarias los criterios lingüísticos a aplicar. -Analizar la duración de los contratos en vigor y si todavía no se ha cumplido ver que se puede hacer entre tanto -Notificar al Servicio de Contratación administrativa las condiciones a incluir en los contratos. -Ofrecer ayuda para el paisaje lingüístico de los servicios contratados (comedor, menú...) Ya se está realizando.	Las empresas contratadas cumplirán los criterios lingüísticos recogidos en el apartado 1.1. del II Plan de Euskera. Diciembre 2014 El uso de las dos lenguas será una condición de ejecución del contrato, tal como se recoge en el apartado 2.7. del II Plan de Euskera. Junio 2014	Servicio de Contratación administrativa y técnico de euskera Indicador: apartado 4.1.2.e.7) "Nº de servicios contratados, cuya actividad, o parte importante de ella, se realiza cara a la ciudadanía (usuario), que no cumplen las condiciones lingüísticas incluidas en su contrato". Evaluaciones Plan de Euskera Informe anual (último trimestre) con la relación de servicios contratados y nivel cumplimiento de los criterios adoptados.
1.2. Cartelería		Dirección Económica	Jefe de Servicio de Gestión de procesos (calidad) Jefe de Servicio	Revisión y valoración: -Cartelería de Osakidetza -Otros organismos: salud, seguridad, calidad...	-Osakidetza 100% Revisados 2014. -Otros organismos: 2014 revisión y valoración. Objetivo: 80%	-Informe anual (último trimestre) con los carteles instalados y nivel de cumplimiento de los criterios adoptados.

		de comunicación	-Elaborar un protocolo sobre la elaboración y colocación de cualquier cartel. -Reunión con los mandos intermedios y con el Jefe de Servicio de comunicación para informarles de las medidas que deben aplicar el cumplimiento de este apartado. -Remitir por email un resumen de las actuaciones y medidas que deben realizar	cartelería de todo tipo bilingüe a partir de 2015. 90% 2019	
1.3. Papelería	Dirección Económica	Subdirección económica	Poner en bilingüe los que no estén y reparar los que tengan incorrecciones. Actuaciones: -Reunión con los referentes de cada unidad y con el referente de suministros para informarles de las medidas que deben aplicar el cumplimiento de este apartado. -Remitir por email un resumen de las actuaciones y medidas que deben realizar	31-12-2014 conseguir que la papelería sea bilingüe	Técnico de euskera Revisión e informe anual
1.4. Internet, Intranet y redes sociales	Dirección Gerencia	Subdirección de informática y Jefe de Servicio de	Incorporar progresivamente contenidos en euskera en	31-12-2016: Alcanzar el 100% de presencia de euskera en	Revisión bimensual de todos los contenidos por parte del responsable de comunicación

			comunicación	la intranet de la organización de servicios	navegabilidad e incorporar progresivamente contenidos informativos bilingües	
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales		Dirección Gerencia	Jefe de Servicio de comunicación	En todos los anuncios y campañas de publicidad y comunicación se emplearán el euskera y el castellano.	-Redactar protocolo, instrucción dirigida a cumplir el apartado 1.6 del II Plan de Euskera de Osakidetza. Diciembre 2014 Comunicar a las distintas direcciones el protocolo, instrucción. Diciembre 2014	Memoria anual sobre anuncios, publicidad y campañas, y, seguimiento del uso del euskera en las mismas. Indicador: nº y porcentaje actividad/nº en euskera
1.7. Actos públicos, jornadas, ...		Todas las direcciones	Responsable de cada acto o jornada. Jefe de Servicio de comunicación.	-Redactar un protocolo para el uso del euskera en los actos públicos, jornadas... Incrementar paulatinamente el uso del euskera en los contenidos de los actos públicos y jornadas.	Julio 2014 -Saludos y resúmenes en euskera en 2014-2015 Contenidos: 10% en 2016 y aumento progresivo.	Responsable de comunicación Informe anual de todas actos públicos, jornadas (se recogerá el material escrito empleado en los mismos), especificando el grado de cumplimiento.
1.8. Saludos y primera frases en la recepción de usuarios	1.8.a)	Todas las direcciones donde se disponga de unidad de recepción, admisión e información	1-Jefes de servicio, mandos intermedios de estas unidades	Informar por parte de mandos intermedios del protocolo de uso escrito y oral del euskera Distribución en puntos de recepción de soportes y guías de vocabulario y expresiones más frecuentes para mejorar la recepción de paciente y usuarios y facilitarlas en su caso. Difusión entre los		Jefes de servicio Registro de las reuniones Informe de seguimiento y cumplimiento.

				trabajadores del tríptico "Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan"? y la guía Harrera euskaraz.		
	1.8.b)	Gerencia Dirección económica	Subdirección económica	-Difundir entre las empresas externas el tríptico "Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan"? Junio 2014 -Facilitar al personal un listado que recoja el vocabulario mas frecuente en la recepción de los trabajadores (seguridad y comedor) -Redactar los criterios lingüísticos a incluir en los pliegos de condiciones técnicas. -Comunicar a las empresas adjudicatarias los criterios lingüísticos a aplicar.	Comunicación a responsables de empresas en 2014 A partir del vencimiento de los distintos contratos, incluir los criterios lingüísticos en los pliegos y que sean condiciones lingüísticas de ejecución.	Muestreo anual, tanto de atención directa como de material escrito en cafetería (menús, precios...) por parte del responsable de suministros -Encuestas satisfacción. -Contrato Programa (nº servicios contratados que no cumplen...)
1.9. Megafonía y contestadores		Dirección Economía	Subdirección de Servicios Generales	Las grabaciones de los contestadores automáticos serán registradas en las dos lenguas, euskera y castellano, siguiendo ese orden. En los mensajes de megafonía se utilizarán las dos lenguas oficiales, el euskera y el castellano, siguiendo ese orden.	-Consensuar la grabación de los mensajes Diciembre 2014	Responsables unidades que utilizan estos soportes Técnico de euskera Revisión en el día a día por el responsable de mantenimiento

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución (3)	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	Todas las direcciones	Mandos intermedios	Protocolo de uso oral del euskera, a cumplir por todo el personal Soportes físicos y visibles en admisiones Distribuir entre los trabajadores del tríptico “<i>Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?</i>” y la guía <i>Harrera euskaraz</i> Guías de vocabulario y expresiones más frecuentes al personal bilingüe que ha de garantizar la opción lingüística del paciente/usuario. Planificar la formación continua específica para el trabajo en euskera del personal.	Garantizar la atención en euskera Incorporar y difundir las nuevas guías que se elaboren. Primer trimestre 2015 Seguir impulsando la expansión y consolidación del proyecto corporativo <i>Euskaraz bai sano!</i>	Mandos intermedios en el día a día. Encuesta de satisfacción anual. Informe anual sobre los cursos ofertados y aplicabilidad y transferencia de los mismos al puesto de trabajo.
	2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Todas las direcciones	Mandos intermedios Jefe de Servicio de Gestión de Pacientes	Elaborar protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción Reparto de guías de vocabulario y expresiones más frecuentes al personal bilingüe que ha de garantizar la opción lingüística del paciente/usuario. Impulsar el protocolo de	- Toda la documentación escrita dirigida a los usuarios, ya sea de carácter informativo, asistencial o administrativo, deberá entregarse en las dos lenguas oficiales, cumpliendo los criterios de redacción de textos bilingües fijados en el	Informe: nº y % de documentos enviados en los últimos 3 meses anteriores al informe Jefes de servicio Informe anual sobre los cursos ofertados y aplicabilidad y transferencia de los mismos al puesto de trabajo.

				traducción y elaboración de textos -Crear una base de datos de los usuarios que desea las comunicaciones solo en euskera. -Comunicar a los trabajadores los criterios de uso de las dos lenguas -Distribuir entre los trabajadores del tríptico "<i>Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?</i>" y la guía <i>Harrera euskaraz</i> o guía específica para las unidades administrativas confeccionada por el Servicio de Euskera -Planificar la formación continua y adiestramiento para el trabajo en euskera del personal. Ver Anexo III	apartado 4.4.1. Noviembre 2014 -Garantizar la opción lingüística expresado por el usuario. Diciembre 2014 -Capacitar al personal en sus quehaceres diarios en euskera, facilitar ayuda para el trabajo en euskera a los trabajadores encargados de esos escritos. Abril 2015	
--	--	--	--	--	---	--

	2.1.4. Transmisión, aplicación seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Todas las direcciones	Mandos intermedios	1-Inclusión en el orden del día en las Reuniones habituales para comunicación a mandos intermedios, haciendo énfasis en que la aplicación y seguimientos del plan de euskera en su unidad entra en su ámbito de responsabilidad. 2-Inclusión en programas de las unidades. 3- Soporte físico y visible del protocolo de uso de las lenguas oficiales. 4-Distribución del plan de euskera en soporte papel a responsables. 5-Guías de euskera de su ámbito profesional	1-2014 Reuniones de la dirección correspondiente con sus mandos intermedios, supervisoras, jefes de servicio. 2-2015 3- Distribución soportes 2014-2016. 4-2014 5- Según se vayan creando	-Actas de las reuniones -Seguimiento semestral con los responsables de unidad y sus correspondientes direcciones -Técnico de euskera -Jefes de servicio
2.2. Oferta de servicios bilingües		Todas las Direcciones	Técnico de euskera y mandos intermedios	Disponer de un listado de profesionales actualizada que garanticen la asistencia bilingüe Consolidar el proyecto de identificación "euskera bai sano"	2014-2016 estudio de la posibilidad en todas las unidades, y listado de las mismas 2014-2016	Revisión anual. Mandos intermedios Informe anual
2.3. El idioma preferente de los usuarios en la comunicación oral		Dirección de Personal Dirección Medica Dirección de Enfermería Dirección	Técnico de euskera, mandos intermedios y Jefe de Servicio de UGS.	Aplicar los criterios que de forma corporativa tome Osakidetza.	Orden de trabajo a profesionales de Admisiones para dirigirse al paciente en el idioma preferente, según la información sobre la preferencia lingüística	Encuesta de satisfacción

	Gerencia			de cada usuario visible en la pantalla principal que contiene la información personal del paciente Enero 2015	
2.6. Relaciones con empresas proveedores, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...	Todas las Direcciones	Gerente Directores	Se aplicará también en este ámbito el protocolo de uso de las lenguas oficiales (relación oral y escrita)	Comunicar el protocolo de uso de la lengua a las unidades administrativas. Impulsar las relaciones en euskera con otras administraciones	Muestreo anual de comunicaciones escritas
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección gerencia Dirección económica financiera	Subdirección económica.	Cumplimiento de Criterios lingüísticos actualmente establecidos en contratos: 1-empresas cara al público: cafetería, seguridad.... 2-Suministros: máquinas de café, de alimentos, fotocopadoras...	-2104 Revisión, valoración y en su caso comunicación con responsables de empresas para subsanación.	Subdirección económica. Informe anual de incidencias

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución (3)	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	1-Gerencia	1-Subdirectora de Informática y jefe de servicio de Comunicación y jefe de servicio de Gestión de Procesos (Calidad).	1-Paisaje lingüístico de sus respectivas unidades.	1-Cartelería bilingüe diciembre 2014	1-Anual por el responsable de cada unidad
	2-Dir. económica	2- Subdirección económica y subdirección de servicios generales	2-Instrucciones y mensajes de máquinas (fotocopiadoras, de café, asistenciales...). Criterios lingüísticos en la compra y alquiler de los mismos. Carteles de salidas de incendios, evacuación, extintores....	2-En lo referente a carteles, seguridad, maquinaria y equipamientos, revisión en 2014	2- Seguimiento anual responsables Técnico de Mantenimiento.
	3-Dir. Personal	3- Salud Laboral	3- Carteles de salud laboral	3-Todos los carteles bilingües abril 2015	3- Anual técnico de prevención.
	4-Todas las direcciones	4-Todas las unidades y mandos intermedios	4-Progresivamente, paisaje lingüístico en todas las unidades y servicios: carpetas, archivos, etiquetas comenzando por las de prioridad 1 y reflejándolo en los programas de las unidades. Concienciación progresiva a través de la implicación de mandos intermedios en unidades que se identifiquen como bilingües. 4.1-Concretamente en enfermería del Hospital:	4- Comunicación a responsables intermedios en 2014-2016 las de prioridad 1 y continuación con unidades bilingües identificadas. 4.1-Comienzo en 2014 y cambio progresivo en	4- Seguimiento mandos intermedios. Técnico de euskera: seguimiento visual anual en unidades en que se ha comunicado.

				gestión en almacén para cambio de todo el etiquetaje que luego se distribuye todos los almacenes de medicamentos y material sanitario del hospital.	todos los almacenes del hospital para el 2016.	
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección de personal	Subdirección de personal	- Aplicación del protocolo de uso de las lenguas sobre todo en esos departamentos de atención directa y habitual a los trabajadores. -Distribuir entre los trabajadores el tríptico "Nola erabili hizkuntza ofizialak Osakidetzan?" -Documentación dirigida a los trabajadores (anuncios, circulares, cartas, convocatorias formación, impresos de solicitudes, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones, ...) bilingüe	- Soporte físico del protocolo y visible en esas unidades en 2014-2015. -Revisión de la documentación existente y traducción de los que estén solo en castellano octubre 2014	Encuesta de satisfacción a trabajadores Mandos intermedios Informe semestral de las documentación creada (recogida de los últimos documentos creados) por el Jefe de Servicio de personal
	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección de personal	Técnico de euskera	Comunicación a todos sus trabajadores de la posibilidad de incluir el idioma de preferencia entre sus datos personales en la aplicación corporativa Portal del Empleado. Identificar con "e" al personal bilingüe-	Garantizar paulatinamente que los trámites se efectúen en función de la lengua elegida por cada trabajadora o trabajador. Diciembre 2014	Dirección RRHH Técnico de euskera Seguimiento semestral mediante Querys de SAP. Informe anual de la preferencia idiomática
	3.2.3. La acogida a	Todas las	Responsables de acogida de las	Actualizar el manual de acogida con los criterios	La acogida y presentación del	Dirección RRHH

	nuevos empleados o residentes	direcciones	direcciones/unidades	del II Plan de Euskera. Entregar el nuevo Manual de acogida a los trabajadores de nueva incorporación	nuevo trabajador se hará en la lengua preferente de dicho trabajador Abril 2015	Dirección correspondiente -Informe anual nº acogidas en euskera/total acogidas -Encuesta de satisfacción
3.3. Formación	3.3.1. Formación continua corporativa	Dirección de personal	Comisión de formación	-Publicar la oferta de formación en enero para que los trabajadores sepan que cursos se van a ofertar en euskera	-Facilitar al personal bilingüe el acceso a la formación continua corporativa en euskera en función de las necesidades de las unidades prioritarias	Informe anual cursos en euskera sobre el total Comisión de euskera
	3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios (talleres, cursos, sesiones clínicas...)	Todas las direcciones	Responsable de Formación de Personal de Gestión y servicios Comisión de Euskera	Conocer la demanda a través de encuesta Oferta progresiva de cursos en euskera hasta alcanzar el mismo porcentaje que el de trabajadores euskaldunes. Diseño, organización y convocatorias de los cursos con el mismo formato que la oferta corporativa. Publicar la oferta de formación en enero para que los trabajadores sepan que cursos se van a ofertar en euskera	Diciembre 2014 -10% para abril de 2016 Ultimo trimestre 2014	Mandos intermedios Comisión de Formación Informe anual. Indicador: nº y porcentaje de cursos realizados en euskera.
	3.3.3. Formación de médicos y enfermeros	Dirección Médica Dirección	Responsable de formación médica y de enfermería	Analizar la posibilidad de ofertar módulos formativos en euskera		Responsables de formación

	residentes	Enfermería				
	3.3.4. Cursos de euskaldunizacio n y alfabetizacion	Dirección Personal	Técnico de euskera	Gestionar los cursos de acuerdo a los criterios establecidos en el Plan. Publicitarlos por los medios de comunicación habituales: intranet, email masivo, tablón de anuncios, boletín...	Garantizar la euskaldunización y alfabetización del personal	Técnico de euskera Siempre que haya convocatorias
	3.3.5. Otros cursos de perfeccionami ento idiomático	Dirección Personal	Técnico de Euskera	- BOST MINUTUKO IKASTAROA. A través de una lista de distribución.	Garantizar el perfeccionamiento genérico de euskera	Técnico de Euskera Informe anual cursos ofertados/realizados, n° participantes
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Dirección Personal	Técnico de Euskera.	Gestionar los cursos de acuerdo a los criterios establecidos en el Plan. Elaborar encuesta para conocer la demanda de los profesiones en este campo y en base a ellas realizar las oportunas convocatoria y difusión a través de los medios de comunicación habituales: intranet, email masivo, tablón de anuncios, boletín...	Garantizar la formación técnico lingüística del personal Confección de un Plan bianual 2014-2015 de cursos de adiestramiento (ANEXOIII del II Plan de Euskera)	Anual N° cursos ofertados sobre el total de formación continua, n° de cursos realizados y n° de participantes.
3.5. Recursos informáticos		Dirección Gerencia	Subdirección de Informática	1-Ofrecimiento de instalación de los programas ofimáticos en euskera a los trabajadores. 2-Ofrecimiento de otros recursos a empleados bilingües: correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas en la red....	2014-2015 estudio con informática. 2014-2015	Informática Todas las direcciones -Indicadores: Registro, n° trabajadores que ha solicitado, instalado Office, herramientas en euskera -Indicadores. Registro, n° de trabajadores que utiliza el Office, herramientas (muestreo)

3.6. Comunicación horizontal y vertical	3.6.1. Lengua de trabajo	Todas las Direcciones	Mandos intermedios	1-Estudio de la posibilidad de establecer el euskera como lengua de trabajo en ciertas unidades (reflejado en los programas de las unidades), sobre todo en las de prioridad 1. 2-Si ello es posible, protocolo de trabajo de la unidad en euskera.	1-Estudio en 2014-2015 2-Comienzo en 2016 y pilotaje en una unidad. Progresivamente según vayan cambiando las condiciones de las unidades.	-Informe anual: nº de unidades con el euskera como lengua de trabajo sobre el total de unidades. Evaluación de una unidad tras un año de funcionamiento -Técnico de euskera
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Todas las direcciones	Jefes de Servicio, supervisores y jefes de gestión y servicios generales. Técnico de euskera	-Las reuniones de trabajo de los servicios, unidades, grupos de trabajo o comisiones cuya lengua de trabajo o de comunicación habitual sea el euskera se realizarán siempre en esta lengua -En las reuniones que se realicen en castellano, si los empleados encargados de redactar las convocatorias, los documentos y las actas conocen el euskera, se intentará que tales escritos se redacten en las dos lenguas oficiales. -Las reuniones generales se realizarán en castellano con al menos una introducción y un resumen final en euskera. La documentación se redactará en euskera. -Elaborar Protocolo de uso de la lengua en reuniones -Comunicación protocolo	Comunicación Protocolo a mandos intermedios para 2015	Jefes de Servicio Actas. Grado de utilización de la lengua para medir el Nº reuniones en que se cumple según protocolo. Técnico de euskera

				mandos intermedios y a sus respectivas unidades		
	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso del euskera en las comunicaciones entre trabajadores	Todas las Direcciones	Mandos intermedios Técnico de euskera	1-Mintzakide: pareja laboral en euskera para apoyo a cuasiparlantes o simplemente para cambio de hábitos. Estudio de otras posibilidades (Mintzalaguna, kafea euskeraz, ...) 2-Acuerdo con sindicatos para que cumplan los criterios de uso de las lenguas en documentación, comunicaciones...	1-2014_2015 2-2014	-Informe anual -Mintzakide: nº de parejas. 2-Muestreo anual de papelería sindical y actos sindicales si se realizaran.
3.7. Estrategia y gestión		Todas las direcciones	Jefe de servicio de gestión de procesos (calidad)	Redacción bilingüe de los documentos relacionados con la estrategia y gestión general: plan estratégico, planes de gestión, documentos de contabilidad...	-2015 detección y traducción progresiva de los que falten. -80% para 2016 -100% 2019	Jefe de servicio de gestión de procesos (calidad) Muestreo anual e informe

CAPÍTULO 4: GESTION LINGÜÍSTICA

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución (3)	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1. Política lingüística	4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Dirección General del Ente y todas las direcciones de las organizaciones de servicios	Técnico de euskera Mandos intermedios	-Impulsar y desarrollar el II Plan de Euskera. -Seguimiento de los programas de las unidades a través del módulo que desarrolle el ENTE. -Incluir los objetivos y medidas de normalización en el Plan Estratégico y Plan de Gestión. -Recoger y valorar los indicadores del Contrato programa referentes al plan de normalización del euskera.	2014	Anual por medio de actas de reuniones
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Todas las Direcciones	Técnico de euskera Mandos intermedios	Presentarse a la Evaluación BIKAIN	-Objetivo: consecución de la certificación básica (Negro) 2016	- Certificado BIKAIN Todas las direcciones Técnico de euskera
	4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	Todas las direcciones	Jefe de servicio de gestión de pacientes Director de personal	Realizar un registro y seguimiento de todas las reclamaciones referentes a la conculcación de los derechos lingüísticos que se reciban en el Hospital Universitario Araba	Esclarecer y dar una solución a cada reclamación recibida Durante todo el plan	-Seguimiento por parte del jefe de servicio de gestión de pacientes: % de quejas o reclamaciones referentes a la conculcación de los derechos lingüísticos respecto al total de las mismas. Técnico de euskera

4.2. Personas		Dirección de Personal	Técnico euskera Mandos intermedios Comisión de Formación	Promover un mayor conocimiento, implicación y dar un mayor impulso al Plan de Euskera. Ofertar sesiones formativas en torno al bilingüismo y los derechos lingüísticos. Participar en las sesiones de "buenas prácticas" que organice el Servicio Corporativo de Euskera.	Dependiendo de la oferta de cursos se Osakidetza.	Informe anual porcentaje de participación en las citadas sesiones.
4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Dirección Gerencia	Todas direcciones Técnico euskera	-Constituir la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera. -Una vez cada seis meses se informará a trabajadores y grupos de interés considerados relevantes	-1º semestre 2014: Constitución y 1ª reunión. -Posteriormente convocatoria cada 3 meses -Cada 6 meses reunión con grupos de interés.	Actas de las reuniones
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección de Personal	Director Personal Técnico euskera	-Configurar, crear el Servicio Técnico de Euskera. -Nombrar referentes de euskera de las unidades prioritarias para el seguimiento de los aspectos técnicos del Plan de Euskera en sus unidades o servicios, en coordinación con el responsable de euskera.	-Desarrollo del Plan (técnico de euskera). - Normalización y traducción de textosi Parte en el centro y parte enviar a traducir. Se definirá una vez unificado con Atención Primaria	Técnico de Euskera Memoria anual Actas reuniones referentes- Servicio Técnico de Euskera
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Todas las Direcciones	Técnico euskera	-Elaborar un protocolo y guía para para la elaboración de la documentación en base a los criterios recogidos en el punto 4.4.1.b) del Plan de Euskera. -Comunicar el protocolo y guía a todas las direcciones/unidades.	-En la creación de comunicaciones escritas se aplicarán los criterios de uso del euskera del IV Plan de Normalización del Uso del Euskera en la Administración General de la CAV. Primer trimestre 2015.	Técnico de euskera Informe anual de comunicaciones que no cumplen los criterios de uso del euskera.

					-En los elementos gráficos se seguirán los criterios del <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> (abril 2013) Primer trimestre 2015	
	4.4.2. Traducciones	Todas las Direcciones	Técnico de Euskera Jefe de servicio de comunicación	-Elaborar un protocolo escrito sobre redacción de textos y traducción. -Comunicar el protocolo a todos los empleados y empleadas que creen textos o documentos -Ofrecer ayuda a todo el personal bilingüe dispuesto a crear su documentación en euskera -Comunicar las herramientas existentes (diccionarios online, correctores, ...)	Diciembre 2014 2015	Técnico de euskera Informe anual (cumplimiento del protocolo en cada dirección, nº de traducciones por unidad)
	4.5. Espacios de promoción del uso del euskera	Todas las Direcciones	Técnico de euskera	-Realizar un sondeo entre los profesiones para conocer en que actividades están dispuestos a participar. -Analizar la oferta de espacios y actividades de otras organizaciones y organismos. -Charla de motivación a profesionales para el impulso de la lengua de trabajo.	-Diciembre 2014 -Durante todo el plan	Informe anual de las actividades realizadas y nº de participantes. Encuesta de satisfacción de las actividades realizadas

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución (3)	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad	Dirección de Personal	Director de Personal Técnico euskera	Anexo II del Plan de Euskera de la Dirección General	Determinar las unidades prioritarias del plan y establecer las nuevas asignaciones de fechas de preceptividad. Mayo 2014	Actualización anual Informe anual nº de FP nuevas establecidas
5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias	Dirección de Personal	Subdirector de Personal Técnico euskera	-Se seguirán los criterios de contratación de personal eventual bilingüe en unidades prioritarias (no vinculado a plaza) en función de lo establecido en el Acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza.	-A partir de la firma del acuerdo entre las partes durante todo el plan	-Indicador: nº y % contrataciones anuales/personal bilingüe
Asignación de fechas de preceptividad que, no siendo obligatorias, se enmarcan en el contexto de desarrollo del Plan de Euskera en cada organización de servicios	Dirección de Personal	Técnico euskera	-Nombrar unidades de prioridad aquellas unidades que, aun siendo parte de unidades económicas, de personal, informática, ofrecen atención directa e información al usuario -Aumentar progresivamente los porcentajes de efectivos con FP en función de la situación sociolingüística del ámbito de atención de la Dirección General, de la demanda de los usuarios y el nivel de acreditación	-Anexo II. Mayo 2014 -Durante todo el plan	Actualización anual Anexo II

			del personal. -Asignar F.P. a todos los efectivos de unidades prioritarias que se hallen o queden en situación de vacante sin titular. -Definir los criterios y el procedimiento a través del cual se asignarán fechas de preceptividad a puesto de jefatura, mando o especial responsabilidad.	-Abril 2015	
--	--	--	--	-------------	--

- Para aquellas medidas en las que esté previsto crear un grupo de trabajo se elaborará un calendario previo. Tomarán parte los trabajadores que tengan relación directa con el tema a trabajar.
- Analizar la posibilidad de nombrar una persona de referencia en todas las unidades. Estas personas serán la referencia, junto con el representante de la dirección/subdirección correspondiente, para los trabajadores de las distintas unidades. Además serán las impulsoras y dinamizadoras de las personas de contacto directo con la responsable del Plan de euskera.
- Organizar una Comisión o Grupo Dinamizador con el objetivo de ayudar a llevar a cabo los proyectos para impulsar el uso del euskera entre los trabajadores.

Trebakuntza Plana 2014-2015

Sarrera:

2013ko abenduaren 3an onartutako Osakidetzako II. Euskara Planaren baitan, Osakidetzako zuzendari nagusiaren 2/2014 Jarraibideak ezartzen du erakunde bakoitzak biurteko trebakuntza-plan bat zehaztu eta onartu beharko duela. Hortaz, biurteko plan honek Arabako Unibertsitate Ospitaleko Euskara Planaren III. Eranskina osatuko du.

Hurrengo urteei begira, trebakuntza-plan honen helburu nagusia **euskararen erabilera** sustatzea da, eta, horretarako, ezinbestekoa da profesional bakoitzaren jarduera profesionalari zuzenean eta bete-betean lotutako ikastaroak, saioak, etab. eskaintzea.

Trebakuntza-ikastaroak:

Mota honetako ikastaroek beharrezkoa izaten dute aurretiko lana, beharrianak nahiz parte-hartzaileak antzemateko, eta, horrela, helburuak zehaztu ahal izateko. Gerora, programa finkatzen da burutu beharrekoa.

Interesgarria litzateke ikastaroak lantalde egonkorrei eskaintzea, ahal den neurrian, betiere. Horrek eragina izango luke, zalantzarik gabe, ohiko hizkuntzaren erabileran, lanetik haratago.

Beraz, lehenengo urratsa izan behar da Arabako Unibertsitate Ospitaleko beharrianen azterketa egitea. Azterketa horren oinarria izango da erdi-mailako arduradunekin bilera zuzenak egitea, eta, horrela, behar den informazioa jaso ostean, proposamen zehatza egiteko, ahalik eta zehatzena kasu bakoitzean, ala den neurrian betiere. Beharrianak, hortaz, proposamena eragingo du.

Euskara Zerbitzua arduratuko da azterketa egin eta ondorengo proposamena egiteaz, irizpide hauek aintzat hartuta:

-Beharrianak antzematea, erdi-mailako arduradunekin egindako bileren bitartez.

-Balizko taldekideen hizkuntza-ezagutza eta -gaitasuna aztertzea.

-Egin beharreko jarduera proposatzea: ahozko jarduera, idatzizko ala mistoa; presentziala edo ez-presentziala; erabili beharreko erregistroa; aurreikusitako komunikazio-jarduerak; iraupena eta ordutegia, etab.

-Helburuak: jardueraren parte-hartzaileak eta egindako proposamenaren arabera, lortu beharreko helburuak zehaztuko dira.

-Balorazioa: jarduera zehatza amaituta, egindako lanaren ebaluazioa egingo da (jardueraren eta antzemandako aurrerapenen balantzea).

-Jarraipena: Euskara Zerbitzuak helburuei zuzenean lotutako adierazle batzuk ezarriko ditu; helburu horiek egindako jarduerari lotutako erdi-mailako arduradunekin aztertuko dira, ebaluazio-ondorengo gisa (esku-hartzearen emaitzak, hobetu beharrekoak eta helburuen lorpena). Ebaluazio-ondorengo hau jarduera burutu eta 6. hilera egingo da, gutxienez.

-Txostena: Prozesu guztia txosten batean bilduko da (helburuak, programazioa, egutegia, emaitzak eta ondorioak).

Prestakuntza egutegi proposatua (gutxi gorabeherakoa):

Hartzaileak	Prestakuntza-jarduera	Aurreikusitako data
KSU eta paziente eta erabiltzaileen arreta-zerbitzuak	Agurrak eta adierazpideak harrera eta informazioan Inprimaki administratiboak euskaraz/ele bietan	2014KO AZAROA
Unitate asistentzialak eta zerbitzu orokor klinikoak	Agurrak eta adierazpideak pazientearen arretan	2014KO AZAROA
Kudeaketa eta zerbitzuetako pertsonala	Agurrak eta adierazpideak langileen arretan Inprimaki eta ofizio estandarrak euskaraz/ele bietan	2015KO MARTXOA
Informatika	Hizkera informatikoa euskaraz	2015KO APIRILA
	Agiri elektronikoak euskaraz	2015KO URRIA

Plan de Adiestramiento 2014-2015

Introducción:

En el marco del II Plan de Euskara de Osakidetza, aprobado el 3 de diciembre de 2013, la Instrucción 2/2014 del Director General de Osakidetza señala que cada organización deberá especificar y aprobar un plan bianual de adiestramiento. El plan bianual, por lo tanto, constituirá el III Anexo del Plan de Euskara del Hospital Universitario Araba.

El principal objetivo en los próximos años del Plan de Adiestramiento es impulsar el **uso del euskara**, y para ello es imprescindible la oferta de cursos, sesiones, jornadas, etc. que tengan una relación directa y estrecha con la actividad del profesional que desarrolle cada profesional.

Cursos de adiestramiento:

Este tipo de cursos requiere de una labor previa de detección, tanto de necesidades, como de participantes, de forma que se establezcan los objetivos. Posteriormente, se establece el programa que se llevará a cabo.

Sería interesante ofertar los cursos a grupos de trabajo consolidado, en la medida de lo posible al menos. Ello repercutiría, sin duda, en la lengua de uso habitual, más allá del trabajo.

Por lo tanto, el primer paso debe ser la realización de un estudio de las necesidades. Ese estudio se basará en reuniones directas con mandos intermedios, para, tras recabar la información necesaria, hacer una propuesta concreta, lo más específica posible para cada caso, siempre que sea posible. La necesidad, por consiguiente, traerá consigo la propuesta.

El Servicio de Euskera se encargará de hacer el estudio y la posterior propuesta, siempre tomando en cuenta estas premisas:

- Percepción de necesidades, mediante reuniones con los mandos intermedios.
- Estudio del conocimiento y capacidad del idioma de los posibles componentes del grupo.
- Propuesta de la actividad de formación a realizar: actividad oral, escrita ó mixta; presencial ó no presencial; tipo de registro a utilizar; actividades comunicativas previstas; duración y horario; etc.
- Objetivos: en base a los participantes de la actividad y a la propuesta realizada, se establecerán los objetivos a alcanzar.
- Valoración: finalizada la actividad concreta, se hará una evaluación del trabajo realizado (balance de la actividad y avances constatados).

-Seguimiento: el Servicio de Euskera establecerá algunos indicadores directamente relacionados con los objetivos, los cuales serán analizados junto a los mandos intermedios relacionados con la actividad llevada a cabo, en forma de post-evaluación (resultados de la intervención, los puntos a mejorar y la consecución de los objetivos). Esta post-evaluación se realizará a los 6 meses de la actividad realizada, al menos.

-Informe: todo el proceso se recogerá en un informe (objetivos, programación, calendario, resultados y conclusiones).

Calendario formativo propuesto (orientativo):

Destinatario	Actividad formativa	Fecha prevista
UGS y unidades de atención a pacientes y usuarios/as	Saludos y formulas de expresión en admisión e información Impresos administrativos en euskera/bilingüe	NOV. 2014
Unidades asistenciales y servicios generales clínicos	Saludos y formulas de expresión en atención al/a la paciente	NOV. 2014
Personal de gestión y servicios	Saludos y formulas de expresión en atención al/a la trabajador/a Impresos y oficios estándar en euskera/bilingüe	MARZO 2015
Informática	Lenguaje informático en euskera	ABRIL 2015
	Documentos electrónicos en euskera	OCT. 2015