

**699/2014 EBAZPENA, GURUTZETAKO UNIBERTSITATE 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 plangintza-aldia amaitu eta helburuen betetze-mailaren ebaluazioa eginda, helburu berriak ezarri eta beharrezkotzat jotzen diren egokitzapenak egiteko bidea irekitzen da.

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

Erabakiak, bestalde, gogorarazten du Osakidetza-Ente Publikoaren Euskara Planaren helburu nagusia dela, herritarren hizkuntza-eskubideak babesteko aurrerapausoak emateaz gainera, pazientearekiko komunikazioaren kalitatea eta empatia hobetzea, giltzarri baitira zerbitzu asistentzialak ahalik eta onenak izan daitezen. Hori dela eta, Gurutzetako Unibertsitate 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 699/2014, DEL DIRECTOR GERENTE DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES, 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,

**EBAZTEN DUT**

**Lehenengoa.-** Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleak Osakidetza II. Euskara Plana bereganatzen du. Horrela, euskararen erabilera normalizatzeko Planak jasotzen dituen irizpide eta neurri guztiak aplikatu eta garatzeko erabakia eta konpromisoa hartzen du, bere jardueraren esparruaren barruan, eta bere izaera asistentziala eta dagokion ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta.

**Bigarrena.-** Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzea, ebazpen honen eranskinetan jasotakoaren arabera.

**Hirugarrena.-** Plana Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleko iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratzeko agintzea.

**AZKEN XEDAPENA**

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

Barakaldo, 2014ko apirilaren 15a

**RESUELVO**

**Primero.-** El Hospital Universitario Cruces asume como propio el II Plan de Euskara de Osakidetza, así como la decisión 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 euskara recogidas en el II Plan de Euskara.

**Segundo.-** Aprobar el Plan de Euskara del Hospital Universitario Cruces para el periodo 2013-2019, conforme a lo recogido en los anexos a la resolución.

**Tercero.-** Ordenar la publicación del Plan en los tabloncillos de anuncios y en las páginas Web del Hospital Universitario Cruces.

**DISPOSICION FINAL**

Contra la presente Resolución del Director Gerente del Hospital Universitario Cruces, por la que se aprueba el Plan de Euskara 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 tabloncillos 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.

Barakaldo, a 15 de abril de 2014

**Gurutzetako Unibertsitate Ospitaleko Zuzendari Gerentea**

Director Gerente Hospital Universitario Cruces

  
Iz./Fdo.: **SANTIAGO RABANAL RETOLAZA**  
GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEA  
HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES

**EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO OSAKIDETZAREN II. PLANA**
**GURUTZETAKO UNIBERTSITATE OSPITALEAN APLIKATZEKO ARDURAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA**
**1. KAPITULUA: KOMUNIKAZIOA ETA IRUDIA**

| ATALA            | NEURRIA                                                                                                                                                         | AZALPENA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DATA | ARDURADUNA                                    |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------|
| 1.1.Errotulazioa | Barne eta kanpo errotulu finkoen <b>diagnosia egin</b>                                                                                                          | Egokitu beharreko errotuluak zerrendatu (erdara hutsezkoak eta akasdunak)<br><br>Egokitzapen-proposamena bideratu (aurrekontua barne)                                                                                                                                                                                                              | 2015 | Zuzendaritza Ekonomikoa<br>Euskara arduraduna |
|                  | Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak kontratatutako enpresen kartel eta panelei aplikatu                                                                  | Kontratazio-baldintzen artean hizkuntza-irizpideak txertatu                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2015 | Zuzendaritza Ekonomikoa<br>Euskara arduraduna |
|                  | Oinarri lexikal bera duten kartel elebidun berriak euskara hutsez sortu                                                                                         | Euskarazko eta gaztelaniazko testuak berdinak edo oso antzekoak direnean: <i>logopedia, ginekologia...</i>                                                                                                                                                                                                                                         | 2014 | Zuzendaritza Ekonomikoa<br>Euskara arduraduna |
| 1.2.Kartelak     | Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa Ospitaleak sortutako kartel guztiei baita ospitale-eremuan kanpoko elkarte zein enpresek jarritakoei ere aplikatu | <b>Erreferentziako arduradunak izendatu lehentasuneko unitate eta zerbitzuetan</b> (prestakuntza + ereduak + laguntza tekniko eskaini)<br><br>Hasierako diagnosia euskara teknikariarekin batera eta urtean behin berrikusi<br><br>Ospitale-eremuan enpresek edo elkartek zabaltzen dituzten kartelei aldez aurretiko oniritzia emateko protokoloa | 2015 | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara arduraduna    |

|                                           |                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                                                                                 |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|
| 1.3. Paper-gauzak                         | Bisita-txartelak, zigiluak, txartelak, fax-azalak eta poltsak azertu                                                                | Egun erabiltzen diren <b>ereduak</b> <b>batu</b> eta <b>Identitate Korporatiboko Eskuliburura</b> egokitu                                                                                                                                                                                             | 2015      | Zuzendaritza Ekonomikoa<br>Euskara arduraduna                                   |
|                                           | Ospitaleko mezu elektronikoen sinadura estandarizatua zabaldu                                                                       | Informazio-kanpainatxo sinadura-ereduaren gainean (zentroko ordenagailu guztien aplikazio baten bitartez eskuragarri)                                                                                                                                                                                 | 2014      | Pertsonal Saila<br>Komunikazio Bulegoa                                          |
| 1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak | Erabiltzaileek <b>bermaturik</b> izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukia orokorretara sartzeko eskubidea    | Web orri edo blog propioa duten GUOren zerbitzu/unitateak zerrendatu: Nefrocruces...                                                                                                                                                                                                                  | 2015-2016 | Gerentzia<br>Komunikazio Batzordea<br>Komunikazio Bulegoa<br>Euskara arduraduna |
|                                           | Kudeatzaileek behar besteko gaitasunik ez badute, Euskara Zerbitzuak neurriko prestakuntza/trebakuntza plana prestatuko die.        | Harremanetan jarri kudeatzaileekin, eta laguntza eskaini euskaraz ere nabigagarriak izan daitezen<br><br>Sarean edukiak argitaratzen dituzten pertsonen zerrenda osatu                                                                                                                                |           |                                                                                 |
| 1.5. Aldizkariak, buletinak               | Euskararen presentziak bat etorri behar du gutxienez GUOren jardun-eremu geografikoan bizi diren herritar elebidunen ehunekoarekin. | Argitalpen berriak irizpide horri lotuko zaizkio, eta, gutxienez, <b>edukien 1/4 euskaraz</b> argitaratuko da (erdaraz errepikatu gabe).<br><br>Erdarazko zenbait albisteren euskarazko laburpena eman daiteke<br><br>Portzentaje horri ere eutsiko zaio argitalpenaren azalean edo hasierako orrian. | 2014      | Gerentzia<br>Komunikazio Batzordea<br>Komunikazio Bulegoa                       |
| 1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak     | Ekitaldi publikoetan euskararen presentzia bermatzeko neurriak ezarri                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2014      | Gerentzia<br>Komunikazio Batzordea                                              |

|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |           |                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------|
|                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                     |           |                                                              |
|                                                                                 | <p>Euskararen presentzia bermatu ekitaldi publikoetako deialdi, egitarau eta hasierako zein amaierako agurretan.</p> <p>Euskararen erabilera bultzatu ikus-entzunezko aurkezpenetan eta ekitaldi horien dokumentuetan.</p>                                                                             | <p><b>Ereduak</b> sortuko dira egoera horietako <b>ohiko esapideekin</b>.</p> <p>Ekitaldi publikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko argibideak emango dira</p> | 2014-2015 | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara arduraduna                   |
|                                                                                 | Lanbide-talde guztietako <b>profesional elebidunen zerrendak</b> osatzea                                                                                                                                                                                                                               | Irrati edo telebistako programetan parte hartzeko, zentroaren bideoei ahotsa jartzeko, e.a.                                                                         | 2014      |                                                              |
| 1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean | Harreretan, Informazio Unitatean eta Paziente eta Erabiltzaileen Arreta Zerbitzuan, ahal dela, lehenengo hitza euskaraz izango da.                                                                                                                                                                     | <p>Horretarako irizpideak emango zaizkie unitateko buruei.</p> <p>Kontuan hartuko da salbuetsitako langile elebazarren egoera</p>                                   | 2014      | Gerentzia<br>Pertsonaleko Zuzendaritza                       |
| 1.9. Megafonia eta erantzungailuak                                              | <p>Zenbat zerbitzutan dagoen erantzungailu automatikoa aztertuko da eta mezuak bi hizkuntza ofizialetan erregistratuko dira, hizkuntza irizpideak betez.</p> <p>Bestalde, bat-batean eman behar direnetarako, aukeren zerrenda prestatu eta banatuko zaie unitate arduradunei langileei banatzeko.</p> | Bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira beti, euskara eta gaztelania, <b>hurrenkera horretan</b> .                                                                    | 2014-2015 | Gerentzia<br>Ingeniaritza Elektronikoa<br>Euskara arduraduna |

## 2. KAPITULUA: KANPO HARREMANAK

| ATALA                                          |                                                                             | NEURRIA                                                                                                      | AZALPENA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DATA      | ARDURADUNA                                                                                                                    |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1. Paziente eta erabiltzaile ekiko harremana | 2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak    | Ahozko komunikaziorako irizpide aplikatu korporatiboak                                                       | <b>Hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa jasotzen dituen diptikoa + kartela</b> prestatuko du Euskara Zerbitzuak eta <i>Harreran euskaraz</i> gidaliburuarekin batera unitateetako arduradunei banatu (aurretiaz bilerak egin azalpenak emateko), azken horiek langileei emateko.<br><br>Hizkuntza irizpideak unitateko gainerako zereginetan txertatu eta, hala, dagokienean jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. | 2015      | Harrera unitateburua<br>Informazio unitateburua<br>Telefonoguneko unitateburua<br>PEAZeko zerbitzuburua<br>Euskara arduraduna |
|                                                |                                                                             | <b>Euskaraz bai sano!</b> Proiektua bultzatzen, zabaltzen eta egonkortzen jarraitzea                         | Langile berriei programa honetan parte hartzeko eskaintza luzatzea<br><br>Programaren berri ematea Langile berrientzako Harrera Eskuliburuan<br><br>Egoiliarrei proiektuaren berri ematea                                                                                                                                                                                                                                 | 2014-2019 | Zuzendaritza Asistentzialak<br>Pertsonaleko Zuzendaritza                                                                      |
|                                                | 2.1.2. Idatzizko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak | Idatzizko komunikaziorako irizpide aplikatu, korporatiboak komunikazio-bide tradizional zein telematikoetan. | Paziente eta erabiltzaileei zuzendutako dokumentuak ele bitan argitaratuko dira, erabiltzaileak hizkuntza bakar batean jasotzeko haren nahia adierazten duenean izan ezik.<br><br>Paziente zein erabiltzaileen eskaera, kexa edo galderei erantzungo zaie beraien erabilitako hizkuntza berean.                                                                                                                           | 2014      | Zuzendaritza guztiak                                                                                                          |

|                                                                                             |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 2.1.4.Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen berri ematea, aplikazioa eta jarraipena | Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak jakinaraztea profesional guztiei                                                  | Zuzeneko komunikazioak, posta elektronikoa, kartelak unitateetan, diptikoak, <i>Harrera euskaraz</i> gida korporatiboak                                                                                                                                   | 2014-2015 | Unitate arduradunak Euskara arduraduna                                              |
|                                                                                             | Unitateetan erabilera-irizpideak agerian dituzten kartelak jarri                                                                | Harrera, Informazio, PEAZ eta ospitalizazioko solairuak                                                                                                                                                                                                   | 2015      | Unitate arduradunak Euskara arduraduna                                              |
|                                                                                             | Euskararen erabilera-irizpideen jarraipena eta ebaluazioa                                                                       | Jarraipena Unitate arduradun eta dagokion zuzendaritzarekin sei hilean behin                                                                                                                                                                              | 2014-2019 | Unitate arduradunak Zuzendaritzak Euskara arduraduna                                |
| 2.2.Zerbitzu elebidunen eskaintza                                                           | Paziente eta erabiltzaileei jakinaraztea unitate asistentzialetan ere euskara erabil dezaketela.                                | Web, harrerako informazioan, <i>Euskaraz bai sano!</i> identifikagarrien bidez...                                                                                                                                                                         | 2015      | Gerentzia, Zuzendaritza Medikoa, Erizaintzako Zuzendaritza, Zuzendaritza Ekonomikoa |
| 2.3. Pazientearen lehentasunezko hizkuntza ahozko harremanetan                              | Asistentzia mediko espezializatua euskaraz jasotzeko protokoloa abiarazi                                                        | Osakidetzarekiko harremanetan euskara hizkuntza lehenetsi gisa erregistratu duten pazienteak                                                                                                                                                              | 2014-2019 | Gerentzia, Zuzendaritza Medikoa, Erizaintzako Zuzendaritza                          |
| 2.4. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, elkargoekiko... harremanak      | Lehenengo harremana euskaraz bideratzea                                                                                         | Paziente eta erabiltzaileen arretarako erabiltzen diren irizpideak arlo honetara ere hedatzen hasi                                                                                                                                                        | 2014-2019 | Zuzendaritza guztiak Euskara arduraduna                                             |
|                                                                                             | Idatzizko komunikazio elebidunak bultzatzea                                                                                     | Paziente eta erabiltzaileen arretarako erabiltzen diren irizpideak arlo honetara ere hedatzen hasi                                                                                                                                                        | 2014-2019 | Zuzendaritza Ekonomikoa Euskara arduraduna                                          |
| 2.5. Kontrataturako zerbitzu eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak          | Herritarrei begira egiten diren zerbitzuen kontratua egikaritzeko pleguetan hizkuntza-baldintzak jaso behar dira eta betearazi. | Erabiltzailearentzako testua duten hornigaiak: kafe edo elikagai-makina, ostalaritza, garbiketa osasun-asistentziako ekipamenduak, inprimagailuak, fotokopiagailuak...<br>(Zentralak kontratazioetarako neurriak 2014ko 1. seihilekoan zehaztuko bide du) | 2014-2019 | Gerentzia Zuzendaritza Ekonomikoa                                                   |

### 3. KAPITULUA: BARNE HARREMANAK

| ATALA                                |  | NEURRIA                                                                                                                                                   | AZALPENA                                                                                                                                                                                                                                                                               | DATA      | ARDURADUNA                                                                   |
|--------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------|
| 3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia |  | Lan esparruko errotulu, etiketa, artxibo... identifikatu (sendaketa gelak, biltegiak,...) eta zerrendatu.                                                 | Errebisio orokorra Ospitalean eta Lehenetsuen arabera, aldaketa-proposamena osatu.                                                                                                                                                                                                     | 2014      | Zuzendaritza guztiak<br>Euskara arduraduna                                   |
|                                      |  | Segurtasun, Lan Osasun eta Ingurumen-esparruko errotuluak ele bitan jarri                                                                                 | Emergentziako irteerak, ebakuazio-planak, su-itxalgailuak...                                                                                                                                                                                                                           | 2014      | Zuzendaritza Ekonomikoa, Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara arduraduna     |
| 3.2.1. Langileekiko harremanak       |  | Jarraibideak eman langileekiko ahozko harremanetan (aurrez aurrekoa zein telefono bidez) hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak arian-arian aplikatzeko | <b>Hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa jasotzen dituen diptikoa + kartela</b> prestatuko du Euskara Zerbitzuak eta <i>Harreran euskaraz</i> gidaliburuarekin batera unitateetako arduradunei banatu (aurretiaz bilerak egin azalpenak emateko), azken horiek langileei emateko. | 2014      | Gerentzia<br>Pertsonaleko Zuzendaritza                                       |
|                                      |  | Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak langileekin idatzizko komunikazio guztietan aplikatu                                                           | Iragarkiak, zirkularrak, eskutitzak, posta elektroniko masiboak, deialdiak, prestakuntza, lan-osasuna, pertsonalaren administrazio-arlokoak (eskabideak, lan-kontratuak, izendapenak, ebazpenak...).                                                                                   | 2014-2015 | Gerentzia<br>Komunikazio Bulegoa<br>Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Informatika |
|                                      |  | Langile berrientzako Harrera Eskuliburuak ele bitan                                                                                                       | Harrera Eskuliburuak erabilera-irizpideak, itzulpen-irizpideak, eta Euskaraz baino sano! Kanpaina jasoko ditu                                                                                                                                                                          | 2014-2019 | Pertsonaleko Zuzendaritza                                                    |
|                                      |  | Langile berrientzako harrera beraien aukerako hizkuntza egin                                                                                              | Langile berriei harrera egiteko ardura Pertsonal Saileko langile elebidun bati esleitu                                                                                                                                                                                                 | 2014      | Pertsonaleko Zuzendaritza                                                    |



|                   |                                             |                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |                                                                                 |
|-------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------|
|                   |                                             | Proposamen bat egin sindikatuei ospitaleko langileekiko idatzizko komunikazioetan gutxieneko konpromiso batzuk hartzeko                              | Zabalkunde handiko testuak, informazio-oharrak, posta elektroniko masiboak elebitan argitaratu                                                                                                                                                                                                             | 2014-2015 | Pertsonaleko Zuzendaritza Sindikatuak                                           |
| 3.3.Presta kuntza | 3.3.1. Etengabeko Prestakuntza Korporatiboa | Etengabeko Prestakuntzako euskarazko ikastaroen berri eman langile elebidunei eta parte hartzea erraztu                                              | Euskarazko prestakuntzaren xede izan daitezkeen langileekiko komunikazioa hobetzea: Banaketa posta-zerrendak, erreferenteen sistema...                                                                                                                                                                     | 2014      | Zuzendaritza guztiak<br>Etengabeko Prestakuntzako Unitatea<br>Euskara Zerbitzua |
|                   | 3.3.2.GUOren Etengabeko Prestakuntza        | Etengabeko Prestakuntzako ikastaroak euskaraz eskaintzen hasi                                                                                        | Ospitaleren esku dagoen neurrian eta langileen erantzunaren arabera                                                                                                                                                                                                                                        | 2014      | Etengabeko Prestakuntzako Unitatea                                              |
|                   |                                             | Saio Klinikoak euskaraz                                                                                                                              | Hori bultzatzeko lan-taldea eratu                                                                                                                                                                                                                                                                          |           | Zuzendaritza Medikoa                                                            |
|                   |                                             | Etengabeko Prestakuntzako ikastaroak zein hizkuntzatan emango den jakinarazi eta horien gaineko informazio orokorra bi hizkuntza ofizialetan zabaldu | Etengabeko Prestakuntzako ikastaroen materiala ikastaroaren hizkuntza berean banatuko da.                                                                                                                                                                                                                  | 2014      | Etengabeko Prestakuntzako Unitatea<br>Euskara arduraduna                        |
|                   | 3.3.3. Euskara ikastaroak                   | <b>Prestakuntza Plana osatu, lehentasuneko unitateen beharrianetara egokituz.</b>                                                                    | <b>Ikastaro-deialdiei aurre hartu,</b> eta Euskara Planak ezarritako lehentasunei benetan erantzuteko bitarteko eraginkor bilakatu<br><br><b>Prestakuntza Plan Indibidualizatua</b> liberatutako langileentzat eta/edo lehentasuneko unitateetan derrigortasun-datadun lanpostua bat betetzen dutenentzat. | 2015-2016 | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Zuzendaritza Asistentzialak<br>Euskara arduraduna  |
|                   | 3.3.4. Prestakuntza                         | Prestakuntza erdi mailako                                                                                                                            | Informazio-saio laburrak                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2014-2015 | Pertsonaleko Zuzendaritza                                                       |

|                                          |                                                                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |           |                                                 |
|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------|
|                                          | osagarria                                                      | arduradunei elebitasunari, hizkuntza-normalkuntzari eta hizkuntza ofizialen erabilerari buruz.                                     | hizkuntza-politikaren gainerako funtsak ezagutarazteko                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |           | Euskara arduraduna                              |
|                                          |                                                                | Bestelako prestakuntza-ekintzak antolatu eta lan-tresnak erraztu langileen euskara-gaitasuna birziklatu, eguneratu eta sendotzeko. | Bereziki, dagokien hizkuntza eskakizuna dagoeneko egiaztatu duten langileei zuzendua                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2014-2016 | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara arduraduna |
| 3.4. Euskaraz lan egiteko<br>Trebakuntza | <b>Bi urtetarako trebakuntza-plana</b><br>osatzea              |                                                                                                                                    | Euskalduntze-prozesuan dauden langileek bidaide izan gaitzatela: prestakuntza + trebakuntza orokorra + trebakuntza espezifikoa edo indibidualizatua<br><br>Trebakuntza espezifikoa langileen eguneroko lan-eginkizunei lotuta garatuko da.<br><br>Beharrian espezifikoak aztertu eta ikastaro berriak proposatu<br><br>Trebakuntza "talde naturalekin"<br><br>Trebakuntza txertatu Prestakuntza Plan Indibidualizatuan | 2014      | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara arduraduna |
|                                          | Bi urtetarako trebakuntza-plana aplikatu eta ebaluatzea        |                                                                                                                                    | Ospitalearen baliabideak optimizatu<br>On line trebatze-ikastaro espezifiko eta zehatzak: bilera-deiak euskaraz, jakinarazpenak euskaraz, ziurtagiriak euskaraz...                                                                                                                                                                                                                                                     | 2014-2016 | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara arduraduna |
| 3.5. Informatika-baliabideak             | Eskuragarri dauden aplikazio informatiko elebidunen berri eman |                                                                                                                                    | Korporatiboak eta ofimatikako orokorrak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2014      | Informatika<br>Euskara arduraduna               |
|                                          | Langile elebidunen esku                                        |                                                                                                                                    | Zuzentzaile orokorrak, hiztegi                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 2014      | Informatika                                     |

|                                            |                                                |                                                                                                                                 |                                                                                         |      |                                                                                             |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                                                | <b>tresna informatiko lagungarriak</b> jarri beren lana euskara garatu ahal izateko                                             | elektronikoak, on line gramatika, doako ikastaroak, itzultzaile automatikoak...         |      | Euskara arduraduna                                                                          |
| 3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala | 3.6.1. Laneko hizkuntza                        | Zerbitzu edo unitate bakoitzeko euskararen erabilera-programa prestatu (2 eredu: helburua zerbitzu-hizkuntza edo lan-hizkuntza) |                                                                                         | 2014 | Zuzendaritza Ekonomikoa Euskara arduraduna                                                  |
|                                            |                                                | Euskararen presentzia handiagotu kalitate eta ekonomia-kudeaketarekin lotutako dokumentuetan.                                   |                                                                                         | 2014 | Zuzendaritza Ekonomikoa Kalitate arduraduna Euskara arduraduna                              |
|                                            |                                                | Plan Estrategikoa, Urteko Memoria eta Kudeaketa Planak bi hizkuntza ofizialetan argitaratu                                      |                                                                                         | 2014 | Gerentzia Euskara arduraduna                                                                |
|                                            | 3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan | Euskararen ahozko zein idatzizko erabilera bultzatu ospitaleko lan-bilera, ekipo, hobekuntza-talde eta batzordeetan             | Deialdi, Akta eta Jakinarazpen elektronikoen eredu bakarra eta estandarizatu ospitalean | 2014 | Gerentzia, Zuzendaritzak, erdi mailako arduradunak, kalitate arduraduna, Euskara arduraduna |
|                                            |                                                | Saio orokorretan (aurkezpenak, omenaldiak...) euskararen erabilera sustatzeko neurriak ezarri                                   | <i>Ikusi 1.7. puntua</i>                                                                | 2014 | Gerentzia Euskara arduraduna                                                                |

#### 4. KAPITULUA: HIZKUNTZA KUDEAKETA

| ATALA                  |                                                 | NEURRIA                                                                                                                                 | AZALPENA                                                                                                                                                        | DATA | ARDURADUNA                                          |
|------------------------|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------|
| 4.1.Hizkuntza Politika | 4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna | Plana arloko zuzendariei aurkeztu                                                                                                       | Aurkezpen orokorra eta banakakoa (dagokionarekin)                                                                                                               | 2014 | Dagokion Zuzendaritza Euskara arduraduna            |
|                        |                                                 | Plana langileei aurkeztea                                                                                                               | Saio orokorra                                                                                                                                                   | 2014 | Gerentzia, Euskara arduraduna                       |
|                        |                                                 | Zuzendaritza guztiekin Jarduera-programak adostu                                                                                        |                                                                                                                                                                 | 2014 | Zuzendaritza guztiak, Euskara arduraduna            |
|                        |                                                 | Euskara Planaren helburuak eta neurriak Plan Estrategikoan, kudeaketa-planetan eta programa-kontratuaren kalitate-baldintzetan txertatu |                                                                                                                                                                 | 2014 | Gerentzia                                           |
|                        | 4.1.3.Hizkuntza Politikaren ebaluazioa          | Planaren jarraipena erdi mailako arduradunekin                                                                                          | Bilerak sei hilean behin                                                                                                                                        | 2014 |                                                     |
|                        |                                                 | Ospitaleko euskara-planeko helburuen betetze-maila urtean behin ebaluatu                                                                | Urteko programa-kontratuko adierazleen jarraipena                                                                                                               | 2014 | Zuzendaritza Batzordea Euskara arduraduna           |
|                        |                                                 |                                                                                                                                         | Plangintzaldian aurreikusitako bi ebaluazioak                                                                                                                   |      |                                                     |
|                        |                                                 |                                                                                                                                         | Inkesta korporatiboak ospitaleko langileei                                                                                                                      |      |                                                     |
|                        |                                                 | Euskalit-en BIKAIN ziurtagiria lortzea                                                                                                  | Bikain ziurtagiria                                                                                                                                              | 2016 | Gerentzia, Zuzendaritza guztiak, Euskara arduraduna |
|                        |                                                 |                                                                                                                                         | Lehentasunezko unitate7zerbitzuren batean TARTEKO ziurtagiria eskuratzearen aukera aztertzea; horrek ere lagunduko liguke ospitale-mailako ebaluazioari begira. |      |                                                     |

|                     |                                                                                                               |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |            |                                |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|--------------------------------|
|                     |                                                                                                               |                                                                                                                                                                        | Ospitale mailako ebaluazioa.<br>Helburua: OINARRIZKO<br>maila.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2019       |                                |
|                     | 4.1.4. Hizkuntza<br>Eskubideen gaineko<br>kexa eta<br>erreklamazioen<br>gaineko erregistroa<br>eta jarraipena | Osakidetzako Giza<br>Baliabidetako Zuzendaritzaren irizpideak<br>aplikatu                                                                                              | Erakunde Zentraleko Giza<br>Baliabidetako Zuzendaritzak<br>protokolo bat prestatuko du<br>kexa eta erreklamazioen<br>erregistro egokia eta<br>jarraipen osoa bermatzeko                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 2014-2019  |                                |
| 4.2. Pertsonak      |                                                                                                               | Gutxienez, hiru urtean behin,<br>sentsibilizazio-kanpaina bat<br>antolatzea, lantokian<br>euskararen erabilera<br>bultzatzeko eta euskararekiko<br>jarrerak hobetzeko. | Kanpaina korporatiboa<br>zabaldu                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 2015, 2018 | Erakunde Zentrala<br>Gerentzia |
| 4.3.<br>Baliabideak | 4.3.1. Euskara<br>Plana Garatzeko<br>Batzordea                                                                | Euskara Plana Garatzeko<br>Batzordea abiaraztea                                                                                                                        | Zuzendari Gerentearen<br>ebazpen baten bidez eratua,<br>eta honako hauek osatua:<br>erakundeko zuzendaritza<br>guztietako ordezkari bana,<br>erdi mailako arduradunik<br>garrantzitsuenak, Euskara<br>Planaren inplementazioan lan<br>egin nahi duten sindikatuen<br>ordezkaria eta Euskara<br>arduraduna.<br><br>Batzordea hiru hilean behin<br>batzartuko da, eta erabaki<br>nagusiak hartuko dira<br>Euskara Planeko neurriak<br>modu eraginkorrean<br>betetzeari begira. eta | 2014       | Gerentzia                      |

|                                     |                                                                          |                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |           |                                                                         |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                          | Informazio-bilerak intereseko beste talde batzuekin Euskara Planaren garapenaren berri emateko.                                                                                              | Ospitaleko euskara-programa bultzatze aldera.<br><br>Profesionalak, pazienteen elkarteak, batzordean parte hartu ohi ez duten sindikatuak...<br>Sei hilean behin.                                                                                                                                     |           |                                                                         |
|                                     | 4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa                                         | Erreferentziako pertsonen sare bat osatu<br>Lehentasuneko zerbitzu/unitateetan langile bat izendatuko da euskara planaren alderdi teknikoan jarraipena egiteko zerbitzu teknikoarekin batera |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 2015      |                                                                         |
| 4.4.Calidad del corpus y traducción | 4.4.1. Kalitate eta Funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan | Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuak jasotako irizpideak aplikatu.<br><br>Itzulpen protokoloak jasoko ditu testuen kalitatea zaintzeko aintzat hartuko diren hizkuntza irizpideak | Itzulpen Protokoloa egokitu eta eguneratu<br><br>Euskara Zerbitzuaren oniritzia euskarazko behin betiko testuei argitaratu aurretik.                                                                                                                                                                  | 2014      | Zuzendaritza guztiak<br>Erdi mailako arduradunak<br>Euskara arduraduna  |
|                                     | 4.4.2. Itzulpenak                                                        | Itzulpenari euskararen normalizazio-prozesuaren baitan dagokion bitarteko-izaera eman                                                                                                        | Bi hizkuntza ofizialak idatziz erabiltzeko protokoloa GUOko profesional guztien eskura jarri.<br><br>Itzulpen-protokoloa GUOko profesional guztien eskura jarri.<br><br>Profesional elebidunek dokumentu elebidunak sortzea bultzatu eta zabaltu, eta horretarako behar duten laguntza teknikoak zein | 2014-2015 | Zuzendaritza guztiak<br>Erdi mailako arduradunak,<br>Euskara arduraduna |

|  |  |  |                                                                                                                                                  |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | <p>aholkularitza eskaini:<br/>horrelaxe jasoko da itzulpen-<br/>protokolo bertan.</p> <p>Itzulpenak kanpora<br/>bideratzeko prozedura arindu</p> |  |  |
|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

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

| ATALA                                                                      | NEURRIA                                                                           | AZALPENA                                                                                                                                                                                                                                | DATA      | ARDURADUNA                                     |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|
| 5.1. Lehentasuneko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda | Planaren lehentasuneko unitateak zehaztu eta derrigortasun-datak ezarri           | Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2013-2019 Planak ezarritako irizpideen arabera                                                                                                                                          | 2014      | Gerentzia<br>Pertsonaleko Zuzendaritza         |
|                                                                            | DD jarri zaien interesatuei jakinarazi                                            | Jakinarazpen-eredua sortu<br>Prozedura zehaztu eta bideratu                                                                                                                                                                             | 2014      | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara Zerbitzua |
|                                                                            | Adinagatik DD egiaztatzetik salbuetsita egon daitezkeen langileei jakinarazi      | Helburua da DDen kudeaketa argitzea; izan ere, Planaren ebaluazioari begira, salbuespenek aparteko tratamendua dute.<br><br>Salbuespena eskatzeko moduan egon daitezkeen langileen zerrenda osatu<br><br>Prozedura zehaztu eta bideratu | 2014      | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara Zerbitzua |
|                                                                            | Planak ezarritako gutxieneko DD kopuruen etengabeko jarraipena                    | Plantillaren gorabeherak, gutxieneko horiei lotzen gatzazkiela bermatu behar da. Helburua: Euskara Zerbitzu Korporatiboaren errekerimendurik EZ jasotzea (sei hilean behin aztertzen dituzte)                                           | Etengabe  | Pertsonaleko Zuzendaritza<br>Euskara Zerbitzua |
|                                                                            | Lehentasuneko Unitateetako aldi baterako kontratazioei buruzko Akordioa aplikatu. | Aintzat harturik Lehentasuneko Unitateetako aldi baterako kontratazioetan euskararen ezagutza lehenesteko irizpidea Osakidetza Mahai Sektorialak horren inguruko arauak emango ditu.                                                    | 2014-2019 | Gerentzia<br>Pertsonaleko Zuzendaritza         |



**RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL**
**II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES**
**1º CAPÍTULO: COMUNICACIÓN EN IMAGEN**

| APARTADO       | TAREA                                                                                                                                                                         | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | FECHA | RESPONSABLES                           |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------------|
| 1.1.Rotulación | <b>Diagnóstico</b> de la rotulación fija externa e interna.                                                                                                                   | Realizar un listado de todos los rótulos que hay que adecuar (los que puedan quedar en castellano + los claramente erróneos)<br><br>Presentar una propuesta de corrección (incluido presupuesto)                                                                                                                                                        | 2015  | Dirección económica<br>Sº de Euskara   |
|                | Aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales a la rotulación y paneles de las empresas contratadas                                                                   | Incluir la rotulación bilingüe como condición de ejecución de los contratos                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2015  | Dirección económica<br>Sº de Euskara   |
|                | Elaborar sólo en euskera los nuevos carteles con base lexical común                                                                                                           | Se trata de los carteles cuyo texto en euskera y castellano son idénticos o casi idénticos: <i>logopedia, ginekologia...</i>                                                                                                                                                                                                                            | 2014  | Dirección económica<br>Sº de Euskara   |
| 1.2.Cartelería | Aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales a todos los carteles elaborados por el Hospital o por asociaciones y empresas que coloquen carteles en sus dependencias | Nombrar <b>personas de referencia</b> en las unidades y servicios prioritarios (ofertar formación + modelos + ayuda técnica)<br><br>Diagnóstico inicial y revisión anual<br><br>Desarrollar un protocolo para garantizar con carácter previo que los carteles que asociaciones o empresas externas instalan dentro del recinto hospitalario cumplen los | 2015  | Todas las direcciones<br>Sº de Euskara |

|                                          |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                          |           |                                                                             |
|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                          |                                                                                                                                                                                                                         | criterios de uso de las lenguas oficiales.                                                                                                                                                                               |           |                                                                             |
| 1.3.Papelería                            | Revisar y normalizar todas las tarjetas de visita, sellos, membretes, tarjetones, carátulas de fax y bolsas                                                                                                             | Recoger los modelos en uso y adaptarlos a los criterios del <b>Manual de Identidad Corporativa</b>                                                                                                                       | 2015      | Dirección económica<br>Sº de Euskara                                        |
|                                          | Difundir el modelo estandarizado de firma para los correos electrónicos del Hospital                                                                                                                                    | Campaña de información acerca del modelo de firma (disponible a través de una aplicación que se haya en el escritorio de todos los ordenadores del centro)                                                               | 2014      | Dpto de Personal<br>Gabinete de Comunicación                                |
| 1.4. Internet, Intranet y redes sociales | Garantizar la completa <b>navegabilidad</b> en euskera y castellano de la web del hospital, así como el acceso en las dos lenguas a los <b>contenidos informativos de carácter general</b>                              | Identificar los servicios/unidades del Hospital que tienen web propia: Nefrocruces...                                                                                                                                    | 2015-2016 | Gerencia<br>Comisión Comunicación<br>Gabinete Comunicación<br>Sº de Euskara |
|                                          | Ofrecer, en su caso, formación y capacitación personalizada a los gestores de la web.                                                                                                                                   | Ponerse en contacto con los gestores de dichas páginas y ofrecer colaboración y ayuda técnica para que, en su caso, sean también navegables en euskara.<br><br>Identificar las personas que cuelgan contenidos en la red |           |                                                                             |
| 1.5. Publicaciones periódicas boletines  | La presencia del euskera en las publicaciones del Hospital, tanto digitales como en papel, alcanzará como mínimo el porcentaje correspondiente al de la ciudadanía bilingüe del ámbito geográfico de actuación del HUC. | Las nuevas publicaciones se ajustarán a este criterio y al menos <b>1/4 parte</b> se publicará en euskera, sin que se repita en castellano.                                                                              | 2014      | Gerencia<br>Comisión Comunicación<br>Gabinete Comunicación                  |
|                                          |                                                                                                                                                                                                                         | Pequeños resúmenes en euskara de las noticias más importantes.<br><br>Así mismo, se tendrá en cuenta ese porcentaje de presencia en la portada o página principal de las mismas.                                         |           |                                                                             |
| 1.7. Actos públicos,                     | Establecer medidas para el                                                                                                                                                                                              | Se darán las oportunas                                                                                                                                                                                                   | 2014      | Gerencia                                                                    |

|                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                      |           |                                            |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------|
| jornadas...                                                            | uso del euskera en los actos públicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | instrucciones sobre el uso de las lenguas oficiales                                                                                                                                                  |           | Comisión Comunicación                      |
|                                                                        | Garantizar la presencia del euskera en las convocatorias, programas, saludos y despedidas de sus actos públicos.<br>Impulsar el uso del euskera en las presentaciones audiovisuales y documentación de estos actos                                                                                                                                                              | Se desarrollarán <b>modelos de expresión en euskera</b> para estas situaciones.<br><br>Se estudiará la posibilidad de "microtalleres" para aquellas personas que han de hacer exposiciones públicas. | 2014-2015 | Todas las direcciones Sº de Euskara        |
|                                                                        | Confeccionar un listado con profesionales bilingües del HUC en todas las categorías.                                                                                                                                                                                                                                                                                            | De cara a participación en programas de radio, televisión, locución de videos propios u otro tipo de eventos.                                                                                        | 2014      |                                            |
| 1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios | Realizar en lo posible el primer contacto y la atención en euskera en las unidades de Admisión, Información, Central Telefónica y Atención al Paciente y Usuario.                                                                                                                                                                                                               | Se considerará la presencia de personal exento no bilingüe                                                                                                                                           | 2014      | Responsables de las Unidades               |
| 5.9. Megafonia eta erantzungailuak                                     | Examinar la megafonía y los contestadores automáticos y registrar los mensajes conforme a los criterios de uso de las lenguas oficiales.<br><br>Respecto a los mensajes que se dan al momento, confeccionar un listado con las opciones más habituales y hacerlas llegar a los responsables de las unidades para que lo distribuyan entre los trabajadores del servicio/unidad. | Se usará siempre el euskara y el castellano, <b>en ese orden</b> .                                                                                                                                   | 2014-2015 | Gerencia Ingeniería Electrónica Sº Euskara |

**2º CAPÍTULO: RELACIONES EXTERNAS**

| APARTADO                      |                                                                          | TAREA                                                                                             | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | FECHA     | RESPONSABLES                                                             |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------|
| 2.1. Con pacientes y usuarios | 2.1.1. Criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación oral | Aplicar los criterios corporativos en la comunicación oral                                        | Prepara un <b>díptico</b> que recoja los criterios de uso de las lenguas oficiales en la atención a pacientes y usuarios<br>Preparar un <b>cartel</b> que recoge de manera sucinta esos mismos criterios, para que se instale de manera visible en la unidad.<br><br>Repartir los dípticos, los carteles y la guía <i>Harreran euskaraz</i> a los responsables de las unidades (tras una reunión previa para informar al respecto), para que a su vez los hagan llegar a los trabajadores..<br><br>Incorporar los criterios lingüísticos al resto de funciones de la unidad, eta realizar un seguimiento adecuado de los mismos. | 2015      | Responsables unidades Sº de Euskara                                      |
|                               |                                                                          | Seguir impulsando la expansión y consolidación del proyecto corporativo <i>Euskaraz bai sano!</i> | Oferta de incorporación al proyecto a los nuevos trabajadores<br><br>Inclusión del programa en el Manual de Acogida.<br><br>Informar del proyecto a los residentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2014-2019 | Direcciones asistenciales<br>Dirección de Personal<br>Unidad de Docencia |
|                               | 2.1.2. Criterios de uso de las lenguas oficiales                         | Aplicar los criterios corporativos en los medios convencionales de la                             | La documentación dirigida a pacientes y usuarios se difundirá en las dos lenguas oficiales, salvo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2014      | Todas las direcciones                                                    |

|                                                                                                     |                                            |                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                  |                                     |                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                     | en la comunicación escrita                 | comunicación escrita y telemática                                                                        | cuando, si es posible, el usuario exprese su deseo de recibirla sólo en esta lengua.<br><br>La respuesta a las solicitudes, quejas o preguntas de los pacientes y usuarios se realizará en la lengua en que estos se hayan dirigido al Hospital. |                                     |                                                                          |
|                                                                                                     | 2.1.3.Transmisión de los criterios         | Comunicar los criterios de uso de las lenguas oficiales a los profesionales de las unidades del hospital | Comunicación directa, por correo electrónico, carteles en las unidades, díptico, guía <i>corporativa Harrera euskaraz</i>                                                                                                                        | 2014-2015                           | Responsables de unidad Sº de Euskara                                     |
|                                                                                                     |                                            | Colocar carteles con los criterios de uso en las unidades                                                | En admisión, información, SAPU y plantas de hospitalización                                                                                                                                                                                      | 2015                                | Responsables de unidad Sº de Euskara                                     |
|                                                                                                     |                                            | Realizar el seguimiento y la evaluación de los criterios de uso del euskera                              | Seguimiento semestral con los responsables de unidad y sus correspondientes direcciones                                                                                                                                                          | 2014-2019                           | Responsables de unidad Direcciones Sº de Euskara                         |
| 2.2.Oferta de servicios bilingües                                                                   |                                            | Informar a los pacientes y usuarios de la posibilidad de usar el euskera en las unidades asistenciales   | Por medio de la web, de la información de acogida, de los identificadores individuales <i>Euskaraz bai sano!</i>                                                                                                                                 | 2015                                | Gerencia, Dirección médica, Dirección de enfermería, Dirección Económica |
| 2.3. Lengua preferente del paciente en la comunicación oral                                         |                                            | Articular el protocolo para facilitar asistencia médica especializada en euskera                         | Dirigido a pacientes que han registrado el euskera como lengua preferente en sus relaciones con Osakidetza<br><b>Pendiente de que Centrales articule esa opción.</b>                                                                             | 2014-2019                           | Gerencia, Dirección médica, Dirección de enfermería                      |
| 2.4. Relaciones con proveedores, entidades financieras, administraciones, colegios profesionales... | Impulsar el primer contacto en euskera     | Aplicación de criterios lingüísticos similares a los relativos a pacientes y usuarios                    | 2014-2019                                                                                                                                                                                                                                        | Todas las direcciones Sº de Euskara |                                                                          |
|                                                                                                     | Impulsar comunicaciones escritas bilingües | Aplicación de criterios lingüísticos similares a los relativos a pacientes y usuarios                    | 2014-2019                                                                                                                                                                                                                                        | Dirección Económica Sº de Euskara   |                                                                          |
| 2.5. Criterios lingüísticos en la contratación de servicios y en la adquisición de productos        |                                            | Incluir condiciones lingüísticas en los contratos de servicios y aplicar en lo                           | Sobre suministros con textos dirigidos al usuario: máquinas de café o alimentos, hostelería,                                                                                                                                                     | 2014-2019                           | Gerencia Dirección económica                                             |

|  |                                                                                     |                                                                        |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | posible los criterios lingüísticos en la adquisición de suministros y equipamientos | equipamientos de asistencia sanitaria, impresoras, fotocopiadoras...). |  |  |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--|--|

### 3º CAPÍTULO: RELACIONES INTERNAS

| APARTADO                                     | TAREA                                                                                                                                                                 | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                  | FECHA     | RESPONSABLES                                   |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------|
| 3.1. Paisaje lingüístico del entorno laboral | Poner en euskera y castellano los carteles y rótulos en soporte fungible de las unidades                                                                              | Revisión general del hospital y sustitución de los últimos que queden.                                                                                                                                                                       | 2014      | Todas las direcciones Sº de Euskara            |
|                                              | Poner en euskera y castellano etiquetas, archivos, carpetas..., de las dependencias y unidades                                                                        | Se tendrá en cuenta el posible impacto sobre el normal funcionamiento de la unidad                                                                                                                                                           | 2014      | Todas las direcciones Sº de Euskara            |
|                                              | Poner bilingües los rótulos de seguridad, de salud laboral y de medio ambiente                                                                                        | Salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...                                                                                                                                                                                   | 2014      | Dirección económica, de personal Sº de Euskara |
| 3.2.1. Relaciones laborales                  | Dar instrucciones para la progresiva aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación oral presencial y telefónica con los trabajadores | Direcciones, departamento de personal, informática, gestión económica, salud laboral, docencia-formación y comunicación.                                                                                                                     | 2014-2015 | Gerencia<br>Dirección de Personal              |
|                                              | Aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales en la comunicación escrita con los trabajadores                                                                 | Anuncios, circulares, cartas, mails masivos, convocatorias, formación, salud laboral, documentos de la administración del personal (impresos de solicitudes, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones administrativas, nóminas...). | 2014-2019 | Dirección de Personal                          |
|                                              | Manual de Acogida bilingüe para nuevos trabajadores                                                                                                                   | El Manual de Acogida hará mención a los criterios de uso de las lenguas oficiales, el protocolo de traducción y la campaña de identificación <i>Euskaraz baino sano!</i>                                                                     | 2014      | Dirección de Personal                          |

|               |                                        |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                |
|---------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                        | Acoger a los nuevos trabajadores en su lengua de preferencia                                                                                                          | Atribuir esa función a una persona bilingüe del Dpto. de Personal                                                                                                                                                                                                                                                         | 2014-2019 | Dirección de Personal                                                          |
|               |                                        | Proponer a los sindicatos un acuerdo de compromisos sobre el uso del euskera en sus comunicaciones con los trabajadores del hospital                                  | Hacer extensibles a las organizaciones sindicales los criterios generales sobre uso de las lenguas oficiales.                                                                                                                                                                                                             | 2014-2015 | Dirección de Personal Sindicatos                                               |
| 3.3.Formación | 3.3.1.Formación continuada corporativa | Facilitar el acceso de los trabajadores bilingües a la formación continua en euskera                                                                                  | Mejorar la comunicación con las personas susceptibles de recibir formación en euskara: listas de distribución, sistema de referentes en las unidades...                                                                                                                                                                   | 2014      | Todas las direcciones<br>Unidad de Formación Continuada<br>Responsable euskera |
|               | 3.3.2.Formación continuada del HUC     | Iniciar la oferta de formación continua en euskera                                                                                                                    | En función de las posibilidades del hospital y de la acogida que le den los trabajadores                                                                                                                                                                                                                                  | 2014      | Unidad de Formación Continuada                                                 |
|               |                                        | Iniciar Sesiones Clínicas en euskera                                                                                                                                  | Constituir un grupo de trabajo que sea el motor del proyecto                                                                                                                                                                                                                                                              |           | Dirección Médica                                                               |
|               |                                        | Informar sobre el idioma de impartición de los cursos en las convocatorias de formación continua y difundir la información de los cursos en las dos lenguas oficiales | El material de los cursos de formación continua será entregado en la lengua de impartición del curso.                                                                                                                                                                                                                     | 2014      | Unidad de Formación Continuada<br>Sº de Euskara                                |
|               | 3.3.3. Cursos de euskera               | Elaborar un plan de aprendizaje de euskera en función de las necesidades de las unidades prioritarias                                                                 | <b>Adelantarse a las convocatorias de cursos</b> , para que estas se constituyen en un elemento realmente eficaz a la hora de responder a las prioridades marcadas por el Plan de Euskara<br><br>Programas de formación individualizados para trabajadores liberados y/o que ocupen puestos con fecha de preceptividad en | 2015-2016 | Dirección de personal<br>Direcciones asistenciales<br>Sº de Euskara            |



|                                |                                 |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |             |                                     |
|--------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------------------|
|                                |                                 |                                                                                                                                  | unidades prioritarias.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |             |                                     |
|                                | 3.3.4. Formación complementaria | Formación de mandos intermedios sobre bilingüismo, normalización lingüística y uso de las lenguas oficiales                      | Punto previsto en el Contrato programa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 2014-2015   | Dirección de Personal Sº de Euskara |
|                                |                                 | Organizar actos formativos y facilitar herramientas para el reciclaje, actualización y fortalecimiento de la aptitud en euskera. | Especialmente orientados hacia los empleados que han acreditado el correspondiente perfil lingüístico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2014 y 2016 | Dirección de Personal Sº de Euskara |
| 3.4. Adiestramiento en euskera |                                 | Elaborar un programa bienal de adiestramiento                                                                                    | Acompañar a los profesionales en el proceso de euskaldunización: formación + capacitación general+ capacitación específica / individualizada<br><br>La capacitación específica se desarrollará ligada estrechamente a las funciones cotidianas propias del puesto<br><br>Analizar los colectivos y las necesidades específicas de formación y proponer nuevos tipos de cursos<br><br>Capacitación orientada a los "grupos naturales"<br><br>Incorporar la capacitación dentro del Plan Individualizado de Formación de cada trabajador/a | 2014        | Dirección de Personal Sº de Euskara |
|                                |                                 | Ejecutar y evaluar el programa bienal de adiestramiento                                                                          | Con recursos propios                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2014-2015   | Dirección de Personal Sº de Euskara |
| 3.5. Recursos informáticos     |                                 | Informar sobre la                                                                                                                | Corporativas y ofimáticas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 2014        | Informática                         |

|                                                  |                                                      |                                                                                                                             |                                                                                                                    |           |                                                                                  |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  |                                                      | disponibilidad de aplicaciones informáticas bilingües                                                                       | generales (Windows, corrector ortográfico Xuxen...)                                                                |           | Sº de Euskara                                                                    |
|                                                  |                                                      | Proporcionar al personal bilingüe herramientas de apoyo al trabajo en euskera                                               | Diccionarios electrónicos, gramáticas online, cursos gratuitos, modelos estandarizados, traductores automáticos... | 2014-2015 | Informática<br>Sº de Euskara                                                     |
| 3.6.<br>Comunicación<br>vertical y<br>horizontal | 3.6.1. Lengua de trabajo                             | Implementar un programa para la progresiva introducción del euskera en los documentos de gestión económica y contabilidad   |                                                                                                                    | 2019      | Dirección económica<br>Sº de Euskara                                             |
|                                                  |                                                      | Aumentar la presencia del euskera en la documentación relacionada con la calidad y la gestión económico-financiera.         |                                                                                                                    | 2019      | Dirección económica<br>Responsable de calidad<br>Sº de Euskara                   |
|                                                  |                                                      | Publicar en las dos lenguas oficiales el plan estratégico, las memorias anuales de actividad y los planes de gestión        |                                                                                                                    | 2014      | Gerencia<br>Sº de Euskara                                                        |
|                                                  | 3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en las reuniones | Impulsar el uso oral y escrito del euskera en las reuniones de trabajo, equipos, grupos de mejora y comisiones del Hospital | Modelo único estandarizado de Convocatoria, Acta y Notificación electrónica en el Hospital.                        | 2016      | Gerencia, direcciones, mandos intermedios, responsable de calidad, Sº de Euskara |
|                                                  |                                                      | Establecer medidas para el uso del euskera en las reuniones generales (presentaciones, homenaje a los jubilados...)         | <i>Ver punto 1.7.</i>                                                                                              | 2016      | Gerencia<br>Sº de Euskara<br>Comisión de Comunicación                            |

#### 4º CAPÍTULO: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

| APARTADO                 |                                                | TAREA                                                                                                                                                     | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                        | FECHA | RESPONSABLES                                     |
|--------------------------|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|--------------------------------------------------|
| 4.1.Política lingüística | 4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad | Presentar el plan a los responsables de cada área de actividad                                                                                            | En la presentación general y en la dirección respectiva                                                                                                                                                            | 2014  | Dirección correspondiente, Sº de Euskara         |
|                          |                                                | Presentar el plan a la plantilla                                                                                                                          | Reunión general                                                                                                                                                                                                    | 2014  | Gerencia, Sº de Euskara                          |
|                          |                                                | Elaborar programas de actuación para todas las direcciones                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                    | 2014  | Todas las direcciones Sº de Euskara              |
|                          |                                                | Incluir los objetivos y medidas del Plan de Euskera en el Plan Estratégico, en los planes de gestión y en los requisitos de calidad del contrato programa |                                                                                                                                                                                                                    | 2014  | Gerencia                                         |
|                          | 4.1.3.Evaluación de la política lingüística    | Seguimiento del plan con los mandos intermedios                                                                                                           | Reuniones de cada seis meses                                                                                                                                                                                       | 2014  | Responsables unidades prioritarias Sº de Euskara |
|                          |                                                | Evaluar anualmente la consecución de los objetivos del programa de euskera del hospital                                                                   | Evaluación anual de los indicadores del Contrato Programa<br><br>Dos evaluaciones previstas en el Plan de Euskara: al tercer año y al finalizar el plan.<br><br>Certificado Bikain<br><br>Encuestas corporativas a | 2014  | Consejo de Dirección Sº de Euskara               |

|                   |                                                                     |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                  |                                                  |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------------------|
|                   |                                                                     |                                                                                                                                                         | trabajadores/as del centro                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                  |                                                  |
|                   |                                                                     | Participar en la certificación Bikain de Euskalit                                                                                                       | Valorar la posibilidad de que algún Sº prioritario intente obtener el certificado MEDIO, para formarnos nosotros también en ese proceso. Evaluación de todo el Hospital. Objetivo: nivel BASICO.                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2016<br><br>2019 | Gerencia, todas las direcciones<br>Sº de Euskara |
|                   | 4.1.4. Registro y seguimiento de quejas sobre derechos lingüísticos | Aplicar las directrices de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza                                                                               | La Dirección de RRHH de Osakidetza acordará un protocolo para facilitar el registro y el seguimiento completo y correcto de las quejas y reclamaciones.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                  |                                                  |
| 4.2. Las personas |                                                                     | Organizar al menos una vez cada tres años una campaña de sensibilización para promocionar el uso del euskera en el trabajo y la mejora de las actitudes | Dar cobertura a la campaña corporativa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2015 y 2018      | Servicios Centrales<br>Gerencia                  |
| 4.3. Recursos     | 4.3.1. Comisión para el Desarrollo del Plan de Euskara              | Poner en marcha la Comisión para el Desarrollo del Plan de Euskara.                                                                                     | <p><i>Constituida mediante resolución del Director Gerente y con la siguiente composición: un representante de las direcciones del hospital, responsables unidades prioritarias, mandos intermedios relevantes, representantes sindicales que deseen contribuir al desarrollo del plan de euskera y Sº de Euskara, que actuará de secretario.</i></p> <p><i>La comisión, que se reunirá una vez cada tres meses, tomará las principales decisiones para un eficaz cumplimiento de las</i></p> | 2014             | Gerencia                                         |

|                                     |                                                                        |                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                                                         |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------|
|                                     |                                                                        | Reuniones informativas con otros grupos de interés para informar sobre el desarrollo del Plan.                                                                                            | <i>medidas del Plan de Euskera e impulsará las medidas del programa de euskera del Hospital.</i><br><br><i>Profesionales, sindicatos que no tomen parte en la Comisión para el Desarrollo del Plan de Euskara, asociaciones de pacientes... Semestral.</i>                                                                                                                  |           |                                                         |
|                                     | 4.3.2. Servicio Técnico de Euskara                                     | Crear una red de referentes en las unidades prioritarias                                                                                                                                  | Designar un responsable en los servicios/unidades prioritarias para el seguimiento conjunto con el Sº de Euskara, de los aspectos técnicos del plan.                                                                                                                                                                                                                        | 2015      | Mandos intermedios Sº de Euskara                        |
| 4.4.Calidad del corpus y traducción | 4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en la comunicación escrita | Aplicar los criterios recogidos en el Manual de Identidad Gráfica Corporativa.<br><br>Incluir criterios que garanticen la calidad de los textos en euskara en el Protocolo de Traducción. | Revisar y adecuar el Protocolo de Traducción.<br><br>Visto Bueno del Sº de Euskara antes de la publicación versión definitiva.                                                                                                                                                                                                                                              | 2014      | Todas las direcciones, Mandos intermedios Sº de Euskara |
|                                     | 4.4.2. Traducciones                                                    | Dar a las traducciones el carácter de apoyo que les corresponde en el proceso de normalización                                                                                            | Protocolo de uso escrito de las lenguas oficiales que deberá ser conocido y usado por todos los profesionales del HUC.<br><br>Protocolo de traducción, que deberá ser conocido y usado por todos los profesionales del HUC.<br><br>Impulsar la creación de documentos bilingües por parte del personal bilingüe y dar el apoyo técnico y asesoramiento necesario para ello. | 2014-2015 | Todas las direcciones, Mandos intermedios Sº de Euskara |

|  |  |  |                                                             |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------|--|--|
|  |  |  | Agilizar el proceso de externalización de las traducciones. |  |  |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------|--|--|

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

| APARTADO                                                                    | TAREA                                                                                                | EXPLICACIÓN                                                                                                                                                                                                                                                                                            | FECHA              | RESPONSABLES                           |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------|
| 5.1.Unidades prioritarias y relación de puestos con fechas de preceptividad | Determinar las unidades prioritarias del plan y establecer fechas de preceptividad                   | Conforme a los mínimos establecidos por el Plan para la Normalización del Uso del Euskara en Osakidetza 2013-2019                                                                                                                                                                                      | 2014               | Gerencia<br>Dirección de Personal      |
|                                                                             | Notificar a los interesados la asignación de FP a su puesto                                          | Crear un modelo de notificación<br>Articular el procedimiento                                                                                                                                                                                                                                          | 2014               | Dirección de Personal<br>Sº de Euskara |
|                                                                             | Informar al personal que por edad pueda acogerse a exención de acreditar el PL sobre esa posibilidad | Se trata de clarificar la gestión de las FP, ya que las exenciones tienen diferente tratamiento de cara a la evaluación del Plan.<br>Listado personas que pueden acogerse a la misma<br>Determinar el procedimiento                                                                                    | 2014               | Dirección de Personal<br>Sº de Euskara |
|                                                                             | Seguimiento continuo de los mínimos establecidos por el Plan                                         | Se trata de garantizar el cumplimiento permanente de esos mínimos, independientemente de las modificaciones de plantilla.<br>Objetivo: NO recibir ningún requerimiento por parte del Sº de Euskara Corporativo (revisiones semestrales)                                                                | De manera continua | Dirección de Personal<br>Sº de Euskara |
|                                                                             | Aplicar el Acuerdo sobre contrataciones eventuales en las unidades prioritarias.                     | Teniendo en cuenta el criterio general de priorizar el conocimiento del euskera en las contrataciones eventuales en unidades prioritarias, mediante un acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza, se definirán y regularán las concreciones en torno a este criterio de contratación. | 2014-2019          | Gerencia<br>Dirección de Personal      |

**GURUTZETAKO U. OSPITALEAN EUSKARA ERABILTZEN TREBATZEKO 2014-2015 ALDIRAKO PRESTAKUNTZA-AURREIKUSPENA**
**OROKORRAK**

| Xede-taldea                                                                                                                                       | Aurreikusitako prestakuntza                      | Aurreikusitako data                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Beren euskalduntze-prozesua amaitzen ari diren GUOko profesionalak                                                                                | 2. hizkuntza eskakizuna prestatzeko tailerra     | 2014 – 2015<br>apirilean eta urrian |
| Lanpostuari dagokion hizkuntza eskakizuna egiaztatuta eduki arren, beren euskara-maila eguneratu eta birziklatu beharra duten GUOko profesionalak | Mintzapraktika-ikastaroa GUOko profesionalentzat | 2014 - 2015<br>apiriletik ekainera  |

**ESPEZIFIKOAK**

| Xede-taldea                                                                        | Aurreikusitako prestakuntza                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Aurreikusitako data      |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
| Paziente eta Erabiltzaileen Arretako Unitateak                                     | Ohiko esamoldeak eta agur-esapideak harrerako eta informazioko arretaren testuinguruan.                                                                                                                                                                                                                                               | 2014                     |
| Unitate Asistentzialak                                                             | Ohiko esamoldeak eta agur-esapideak solairuetako arretaren testuinguruan.                                                                                                                                                                                                                                                             | 2015                     |
|                                                                                    | Osasun arloko terminologia-ikastaroa medikuentzat                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 2014 – 2015<br>maiatzean |
| Administrazioko Unitateak                                                          | Idazkaritzak<br>-Ohiko esamoldeak eta agur-esapideak harrerako eta informazioko arretaren testuinguruan.<br>-Administrazio arloko inprimaki eta ofizio estandarrak elebitan betetzea<br>-Administrazio arloko kortesiazko esapideak<br>-Datak eta administrazio-idazkietako beste zenbait ezaugarri<br>-Administrazio-agiriak sortzea | 2015                     |
|                                                                                    | Pertsonal Saila<br>- Ohiko esamoldeak eta agur-esapideak langileen arretaren testuinguruan.<br>-Administrazio arloko inprimaki eta ofizio estandarrak elebitan betetzea<br>-Administrazio arloko kortesiazko esapideak                                                                                                                | 2015                     |
| Arreta elebitan emateko baldintzak betetzen dituzten profesionalen talde naturalak | Zirkuitu elebidun horiek bermatzeko neurrirako prestakuntza                                                                                                                                                                                                                                                                           | 2015                     |



## PREVISIÓN DE FORMACIÓN PARA EL USO DEL EUSKARA EN EL HOSPITAL UNIVERSITARIO CRUCES

### GENERALES

| Colectivo al que se dirige                                                                                                                                                   | Formación prevista                        | Fecha prevista              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------------------|
| Profesionales del HCU que están finalizando su proceso de euskaldunización                                                                                                   | Taller preparación PL 2                   | ABRIL Y OCTUBRE 2014 y 2015 |
| Profesionales del HCU que a pesar de tener acreditado el perfil lingüístico correspondiente a su puesto necesitan actualizar y reciclar su nivel de conocimientos de euskara | Mintzapraktika para profesionales del HCU | ABRIL-JUNIO 2014 y 2015     |

### ESPECÍFICOS

| Unidad a la que se dirige                                                    |                   | Formación prevista                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Fecha prevista   |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|
| Unidades de atención al paciente y usuario                                   |                   | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención en admisión e información                                                                                                                                                                                                                              | 2014             |
| Unidades asistenciales                                                       |                   | Modelos expresivos y fórmulas básicas de saludo en el contexto de la atención en planta                                                                                                                                                                                                                                        | 2015             |
|                                                                              |                   | Curso sobre terminología del ámbito sanitario dirigido a facultativos                                                                                                                                                                                                                                                          | MAYO 2014 y 2015 |
| Unidades administrativas                                                     | Secretarias       | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención en admisión e información<br>- Complimentación bilingüe de impresos y oficios estándar administrativos<br>- Formulas de cortesía administrativas<br>- Fechas y otros datos de los documentos administrativos<br>- Diseño de documentos administrativos | 2015             |
|                                                                              | Dpto. de Personal | - Modelos expresivos y fórmulas de saludo en el contexto de la atención al trabajador<br>- Complimentación bilingüe de impresos y oficios estándar administrativos<br>- Fechas y otros datos de los documentos administrativos                                                                                                 | 2015             |
| Grupos naturales de profesionales capacitados para ofrecer atención bilingüe |                   | Formación "a medida" destinada a preservar esos circuitos bilingües                                                                                                                                                                                                                                                            | 2015             |