

487/2014 Ebazpena, Bilbo-Basurtu Erakunde Sanitario Integratuko zuzendari gerentearena, Zerbitzu-Erakunde honek, bere jarduera eremuan, Osakidetza II. Euskara Plana abian jartzeko eta gauzatzeko Euskararen Erabileraren Normalkuntza Programa onartzen duena.

Osakidetza- Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko martxoaren 18ko 67/2003 Dekretuak finkatzen ditu Ente Publikoaren Euskara Plana arautuko duten oinarriak. Dekretu 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; horretarako Euskara Plana berriztatuz.

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.

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 bideratzeko Osakidetza zerbitzu erakundeek beren-beregiko programak egingo dituzte.

Zentzu horretan, Erabaki horrek bigarren atalean ezartzen duenez, zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek eurei dagozkien Euskararen Erabilera Normalizatzeko Proiektuak onartu beharko dituzte, Plan Orokor horren zehaztapen gisa.

Resolución 487/2014, de la Directora Gerente de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera de esta Organización de Servicios para la materialización, en su ámbito de aplicación, del II Plan de Euskera de Osakidetza.

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 del 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 en el artículo 3 del citado Decreto, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud aprobó, mediante Acuerdo de 3 de diciembre de 2013, el Plan de Euskera para el período 2013-2019.

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, previendo su aplicación a través de programas específicos de las organizaciones de servicios de Osakidetza.

En esta línea, el Acuerdo establece en su apartado segundo que las Direcciones de las Organizaciones de Servicios aprobarán sus respectivos Proyectos de Normalización del Uso del Euskera, como concreción del mencionado Plan de Euskera general.

Osakidetzako zuzendari nagusiaren 2/2014 Jarraibideak, urtarilaren 10ekoak, jasotzen dituen egitura, eduki eta onartzeko erari jarraiki, Osakidetzako II. Euskara Plana abian jartzea eta gauzatzea aurreikusten du, zerbitzu-erakundeek zehaztutako programa espezifikoek bitartez. Horretarako, zerbitzu erakunde bakoitzeko zuzendari gerentearen ebazpen bidez onartuko da Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa, ondoren zehazten diren hiru eranskinek osatuko dutena:

-I. eranskina: Osakidetzan II. Euskara Planean jasotzen diren euskararen erabilera normalizatzeko neurri bakoitzari dagokionez, zerbitzu-erakundearen erantzukizuna, zehaztasun eta jarraipena jasotzen dituen.

-II. eranskina: Zerbitzu erakundeko lehenetsuneko unitateak eta derrigortasun-datadun efektiboak jasotzen dituen.

-III. eranskina: bi urteko trebatze-plana (2015-2016), zerbitzua euskaraz eskaintzeko moduan dauden zerbitzu-erakundeko langileak ele bieran lan egin dezaten prestatzeko.

Indarrean dagoen legeria betez eta berorrek emandako eskumenen arabera,

EBAZTEN DUT

Lehenengoa.- Bilbo-Basurtu Erakunde Sanitario Integratuko, 2013-2019 aldiko, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa, Osakidetzako II. Euskara Plana abian jartzekoa eta gauzatzekoa, onartzea. Programa hori ebazpen honi atxikitako eranskinetan zehazten da, hain zuzen.

Bigarrena.- Bilbo-Basurtu Erakunde Sanitario Integratuko Zuzendaritza Taldeak honako konpromisoa hartzen du: II. Euskara Planean jasotako euskararen erabilera normalizatzeko neurriak, onartu, aplikatu eta garatzekoa, bere jarduera-esparruan. Horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien exekuzio-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egitea.

La estructura, contenido y modo de aprobación de los citados programas para la puesta en marcha y materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza por las organizaciones de servicios vienen definidos por la Instrucción 2/2014, de 10 de enero, del Director General de Osakidetza, que prevé la aprobación de Programas de Normalización del Uso del Euskera de cada organización de servicios mediante Resolución de su Director o Directora Gerente, previendo que a la misma se acompañarán, como anexos, tres documentos: un documento sobre las responsabilidades, la concreción y el seguimiento por parte de la organización de servicios de cada una de las medidas de normalización del uso del euskera recogidas en el II Plan de Euskera de Osakidetza, un documento de unidades prioritarias y efectivos con fechas de preceptividad de la organización de servicios y un documento de Plan bienal de adiestramiento para el trabajo bilingüe del personal de la organización de servicios en situación de prestar servicios en euskera.

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

RESUELVO

Primero.- Aprobar el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto para el período 2013-2019, para la materialización, en su ámbito de aplicación, del II Plan de Euskera de Osakidetza, Programa que se concreta en los anexos que se adjuntan a la presente Resolución.

Segundo.- La Dirección de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto asume y acepta el segundo Plan de Euskera de Osakidetza y se compromete a aplicar y desarrollar, dentro de su ámbito de actuación y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico de la organización, los criterios y las medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el II Plan de Euskera de Osakidetza.

Hirugarrena.- Bilbo-Basurtu Erakunde Sanitario Integratuko, 2013-2019 aldiko, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa zerbitzu erakunde honen iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratzeko agintzea.

AZKEN XEDAPENA

Zerbitzu-erakundeko, 2013-2019 aldiko, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzen duen Bilbo-Basurtu Erakunde Sanitario Integratuko 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 etorriz.

Tercero.- Ordenar la publicación del Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto para el período 2013-2019 en los tablonos de anuncios y en las páginas Web de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto.

DISPOSICIÓN FINAL

Contra la presente Resolución de la Directora Gerente de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto 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 tablonos 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.

Bilbon, 2014ko apirilaren 15ean

Izpta./ Fdo.: **Michol GONZALEZ TORRES**
BILBO-BASURTU ESiko ZUZENDARI GERENTEA
DIRECTORA GERENTE DE LA OSI BILBAO-BASURTO



GERENTZIA
GERENCIA

BILBO-BASURTU ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUA
ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA BILBAO-BASURTO

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

**BILBO-BASURTU ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANeko NORMALIZAZIO NEURRIAK:
ERANTZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA**

Eranskin honetan jasotzen dira 2013ko abenduaren 3an Osakidetza Administrazio Kontseiluak onartutako Euskara Plan Orokorrean jasotzen diren neurrien zehaztapen eta egokitzapenak, Bilbo-Basurtu Erakunde Sanitario Integratuaren ezaugarriei egokituta.

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

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
1.1. Errotulazioa					
1.1.1. Kartel finkoak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornikuntza burutza	Barne/kanpo errotuluen diagnosia egin.	Barru/ kanpoko errotulu finko guztia egokitzeko (gaztelania hutsez zein akasduak) proposamena landuta eta bideratzeko erabakia hartuta: 2014/12	Kartel aldakorretarako urtean behin egingo den barne auditoriaren bitartez.
			Egokitu beharreko errotuluak zerrendatu + egokitzapenerako proposamena (aurrekontua barne)		
			Egokitzapen/ aldaketa bideratzea. Kontrataturako enpresari <i>identifikazio grafiko korporatiboaren eskuliburu</i> a baita <i>errutulu ofizialen eskuliburuaren</i> arabera jokatzeko galdutako zaio (baldintza pleguetan jaso??)	Hizkuntza irizpideak zehaztu eta hornikuntza atalari helarazi aurrerantzean euskaraz eta gaztelaniaz era egokian eta akatsik gabeko errotulu finkoak egin eta instalatzeko, baita elementu mugikorretako inskripzioetan ere. 2014/12	
			Barne/kanpo errotulu aldakorren diagnosia egin.		

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
1.1.2. Kartel aldakorrak	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Unitateetako euskararen erreferenteak	Unitate bakoitzean puntu horretaz arduratuko den arduraduna izendatu (euskara planaren alderdi teknikoaren jarraipenerako izendatutakoa egokiena) + prestakuntza + ereduak + laguntza eskaini + 1. diagnostia euskara teknikariarekin batera	LMako kartel informatiboen eskuliburua egokitu (<i>Identifikazio grafiko korporatiboaren azken bertsioaren arabera</i>), aurrerantzean ez dadin egin ez instalatu euskaraz eta gaztelaniaz modu egokian eta akatsik gabe egindako errotulu/ kartelik: 2014/12-2015/03	Barne auditoria egingo da urtean behin
1.1.3. Kontratatutako enpresen errotulu eta panelak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornikuntza arduraduna	Herritarrei begira egiten diren zerbitzuen kontratua egikaritzeko pleguetan hizkuntza-baldintzak jaso behar dira eta betearazi.	Errotulazio arloan bi hizkuntza ofizialen erabilera irizpideak betetzea kontratua egikaritzeko betekizuna da: 2015	Kontratuak betearazteko erak zein diren ezagutu eta horren argitan jarraipen-proposamena egin
1.2. Kartelak	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Unitateetako euskararen erreferenteak	Unitate bakoitzean puntu horretaz arduratuko den arduraduna izendatu (euskara planaren alderdi teknikoaren jarraipenerako izendatutakoa egokiena) + prestakuntza + ereduak + laguntza eskaini + 1. diagnostia euskara teknikariarekin batera Urtero berrikusi + ez adostasunak sortu + hobekuntza neurriak proposatu eta bideratu euskara zerbitzuaren laguntzaz	Egokitutako eskuliburua (kartel aldakorrena eta itzulpen protokoloa helaraziko zaizkie unitate desberdinetako arduradunei, komunikazio, osasun, segurtasun, kalitate, prestakuntza... zein langile ordezkari eta erakundearen aliatuei prestatzen dituzten kartel informatiboek hizkuntza irizpideak bete ditzaten.	Barne auditoria egingo da urtean behin
1.3. Paper-gauzak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornikuntza	Bilbo-Basurtu ESlaren eraketa-prozesua aprobetxatuz logo, zigilu, bisita-txartel, gutun-azal, poltsak, plantilak, sinadura elektroniko... hizkuntza irizpideak errespetatuz prestatzea.	Paperezko elementuetan <i>Identitate Korporatiboaren Eskuliburuak</i> dioena bete beharko da. 2014	Planean aurreikusitako ebaluazioen bitartez
			ESlan informazioaren kudeatzaile direnak identifikatzea Komunikazio Unitatearekin lankidetzan, (ESlaren gobernuari lotutako zerbitzuak, 1. fasean buruko administrazioa)		

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
1.4. Internet, intranet eta sare sozialak	Gerentzia		Erabiltzaileek bermaturik izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera helaraziko dizkio Komunikazio Unitateari eta bertan adostutako hizkuntza irizpideak errespetatu beharko dituzte erakundeko informazio kudeatzaile guztiek.	Erabiltzaileek bermaturik izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera. 2014	Komunikazio Unitate-burua edo berak eskuordetutako pertsona arduratuko da betearazteko neurriak ezartzeaz eta jarraipena egiteaz maiztasun jakin batez (hasieran, hiru hilerik behin) eta irizpideak betetzen ez diren kasuak antzematean ez adostasuna sortu eta informazio kudeatzaileari jakinarazi neurri zuzentzaileak aplikatu ditzan
		Ikerketa, berrikuntza eta komunikazio burutza: <i>Komunikazio Unitatea</i>	Profesionalok lanposturako zehaztuta dagoen HE egiaztatuta ez badaukate, euskara zerbitzuak neurriko prestakuntza/ trebakuntza plana prestatuko du, etengabeko prestakuntzaren baitan.	Puntu honetan aipatzen diren komunikazio-tresna eta sareak kudeatzeko ardura daukaten teknikariek gai izan behar dute informazioa bi hizkuntza ofizialetan maneiatzeko. 2014-2015	
1.5. Aldizkariak eta buletinak	Gerentzia	Ikerketa, berrikuntza eta komunikazio burutza: <i>Komunikazio Unitatea</i>	ESlan informazioaren kudeatzaile direnak identifikatzea Komunikazio Unitatearekin lankidetzan (ESlaren gobernuari lotutako zerbitzuak, 1. fasean buruko administrazioa) Euskara zerbitzuak 1.2. puntuan jasotako eran egokitutako eskuliburua eta itzulpen protokolo eta puntu horren inguruko bestelako agiriak (67/1998 Dekretua...) helaraziko dizkio Komunikazio Unitateari eta bertan adostutako hizkuntza irizpideak errespetatu beharko dituzte erakundeko informazio kudeatzaile guztiek.	Paperezko aldizkari eta buletinetan, zabalkunde orokorrekoetan, euskararen presentzia gaztelaniaren parekoa izango da (67/1998 Dekretuaren 15. artikulua argitan) (Aurrekaria LMA) <i>Euskarri digitaleko</i> argitalpenetan, irakurleei hizkuntza-aukeraketa eskainiko zaie argitalpenean sartzerakoan, hortaz, bi edizio egingo dira, bata osorik euskaraz eta bestea osorik gazteleraz. <i>Paperezko edizioetan</i> , <i>Begirada batez</i> , orain arte aplikatu izandako hizkuntza irizpideak aplikatuko dira aurrerantzean ere. 2014	Komunikazio Unitate-burua edo berak eskuordetutako pertsona arduratuko da betearazteko neurriak ezartzeaz eta jarraipena egiteaz maiztasun jakin batez (hasieran, hiru hilerik behin) eta irizpideak betetzen ez diren kasuak antzematean ez adostasuna sortu eta informazio kudeatzaileari jakinarazi neurri zuzentzaileak aplikatu ditzan

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
1.6. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak	Gerentzia	Ikerketa, berrikuntza eta komunikazio burutza: <i>Komunikazio Unitatea</i>	Euskara zerbitzuak 1.2. puntuan jasotako eran egokitutako eskuliburua eta itzulpen protokolo eta puntu horren inguruko bestelako agiriak (67/1998 Dekretua...) helaraziko dizkio Komunikazio Unitateari eta bertan adostutako hizkuntza irizpideak errespetatu beharko dituzte erakundeko informazio kudeatzaile guztiek.	Euskal Herriko lurraldean egingo edo zabalduko diren publizitate eta komunikazio iragarkietan edo kanpaina instituzionaletan, euskara eta gaztelania erabiliko dira. 2014	Komunikazio Unitate-burua edo berak eskuordetutako pertsona arduratuko da betearazteko neurriak ezarri eta jarraipena egiteaz maiztasun jakin batez (hasieran, hiru hilerik behin) eta irizpideak betetzen ez diren kasuak antzematean ez adostasuna sortu eta informazio kudeatzaileari jakinarazi neurri zuzentzaileak aplikatu ditzan
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	Gerentzia	Ikerketa, berrikuntza eta komunikazio burutza: <i>Komunikazio Unitatea</i>	Euskara zerbitzuak 1.2. puntuan jasotako eran egokitutako eskuliburua eta itzulpen protokolo eta puntu horren inguruko bestelako agiriak (67/1998 Dekretua...) helaraziko dizkio komunikazio eta prestakuntza unitateari eta, bertan, adostutako hizkuntza irizpideak errespetatu beharko dituzte erakundeko informazio kudeatzaile guztiek. Kasu honetan, aldibereko <i>interpretazio-zerbitzuaz</i> baliatzeko aukera izango da, hori bai, zerbitzu erakundearen ardura izango da azpiegitura antolatzea.	Euskararen presentzia ziurtatu behar da ekitaldi, jardunaldi, kongresu, hitzaldi, mahai-inguru, aurkezpen, prentsaurreko eta abarren deialdi eta programetan, baita ekitaldi horietako hasiera eta amaierako agurretan, sarreretan, laburpenetan, ikusizko aurkezpenetan eta banatu beharreko dokumentazioan ere. 2014-2019	Komunikazio arloak hartuko du bere gain ekitaldi publiko, jardunaldi eta abarretan euskararen presentzia bermatzeko neurriak zehaztea eta betearaztea Euskara Zerbitzuaren laguntzaz.

Atala	Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean	Zuzendaritza medikoak eta Integrazio Zuzendaritza	Harrera, onarpen eta informazio unitateetako arduradunak	Hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa jasotzen dituen diptikoa + kartela prestatuko du Euskara Zerbitzuak eta <i>Harreran euskaraz</i> gidaliburuarekin batera unitateetako arduradunei banatu (aurretiaz bilerak egin azalpenak emateko), azken horiek langileei emateko. Hizkuntza irizpideak betetzeak unitateko gainerako zereginetan txertatu eta, hala, dagokien jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. Bestalde, ohiko zereginetan txertatuko diren heinean, harrera protokoluan jaso egin beharko dira eta kontratatzen diren langileei ezagutarazi . Plangintzaldi osoan zehar	Paziente, erabiltzaile edo senideei harrera egitean, hasierako agurra eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira beti. Irizpide hori harrera, onarpen eta informazio unitate guztietan bete beharko da. Bestalde, lehentasunezko unitateetan eta ele bietako espezialitateetan ere ele bietako arreta bermatu behar da. Baita segurtasun beharginen kasuan ere	Harrera, onarpen eta informazio unitateetako arduradunak. Seihilero barne auditoriak egingo dira irizpideak bete ohi diren egiaztatzeko (Call-center, aurretiaz egin izan den lege) eta emaitzen berri emango zaie unitate arduradunei + kontratu programan zehaztutako adierazleak
1.9. Megafonia eta erantzungailuak	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Harrera, onarpen eta informazio unitateetako arduradunak	Zenbat zerbitzu eta zentrotan dagoen erantzungailu automatikoa aztertuko da eta mezuak bi hizkuntza ofizialetan erregistratuko dira, hizkuntza irizpideak betez. Bestalde, bat-batean eman behar direnetarako, aukeren zerrenda prestatu eta banatuko zaie unitate arduradunei langileei banatzeko.	Bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira beti, euskara eta gaztelania, hurrenkera horretan. 2014-2015	Barne auditoria egingo da urtean behin, kartelenarekin batera

2. KAPITULUA: KANPO HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak				Hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa jasotzen dituen diptikoa + kartela prestatuko du Euskara Zerbitzuak eta <i>Harreran euskaraz</i> gidaliburuarekin batera unitateetako arduradunei banatu , azken horiek langileei emateko. Hizkuntza irizpideak betetzeak unitateko gainerako zereginetan txertatu eta, hala, dagokien jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. Orain arte egin ohi diren barne-auditorien sistemarekin jarraitzea proposatzen da. Bestalde, ohiko zereginetan txertatuko diren heinean, <i>harrera protokoloan</i> jaso egin beharko dira eta kontratatzen diren langileei ezagutarazi Paziente eta erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntza erregistratuko da alta berri eta mediku aldaketa guztietan. Horretarako <i>lan-instrukzioa</i> prestatu (prozedura berrikusi eta egokitu bitartean) eta horren arabera jokatu da harrera unitateetan. Plangintzaldi osoan zehar (aurretiaz datorrenari jarraipena eman)		Harrera, onarpen eta informazio unitateetako arduradunak. Seihilero barne auditoriak egingo dira irizpideak bete ohi diren egiaztatzeko (Call-center, aurretiaz egin izan den legez) eta emaitzen berri emango zaie unitate arduradunei + kontratu programan zehaztutako adierazleak
		Zuzendaritza guztiak	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak	Erabiltzaileei eman ohi zaizkien agiri administratibo-informatiboen bilketa eta azterketa lana. Irizpide zehatz batzuen arabera eta eredu homologatuak prestatu eta kontrastatu lan-taldean (kudeatzaile arduradunak). Aplikazioan profesionalen eskura jarri, prestakuntza eskaini eta jarraipena egin. Plangintzaldian zehar	Paziente, erabiltzaile edo senideei harrera egitean, hasierako agurra eta lehenengo esaldiak euskaraz izango dira beti eta jarraipena solaskideak lehenesten duen hizkuntzaren arabera. Irizpide hori harrea, onarpen eta informazio unitate guztietan bete. Plangintzaldi osoan zehar Paziente, senide edo beste edozein erabiltzailerari zuzendu beharreko dokumentazio guztia, izaera informatibo, asistentzial edo administratibokoa, bi	Kanpo ebaluazioa egingo da zerbitzu-agiria ziurtatzeko prozeduraren baitan.

		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak	2.1.2 Idatzizko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak	Bestalde, ohiko zereginetan txertatuko diren heinean, harrera protokoloan jaso egin beharko dira eta kontratatzen diren langileei ezagutarazi.	hizkuntza ofizialetan entregatuko da, hizkuntza bakarraren aldeko beren-beregiko hautua egin den kasuetan salbu. (Momentuz salbuespena, dokumentu klinikoeak). Plangintzaldian zehar	Euskara planean aurreikusitarakoaren arabera
	2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hitzkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	Gerentzia	lkerketa, berrikuntza eta komunikazio burutza: <i>Komunikazio Unitatea</i>	Erabiltzaileek bermaturik izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera. Puntu horren inguruko bestelako agiriak (67/1998 Dekretua...) helaraziko dizkio Komunikazio Unitateari eta bertan adostutako hizkuntza irizpideak errespetatu beharko dituzte erakundeko informazio kudeatzaile guztiek.	Erabiltzaileek bermaturik izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera . 2014	Komunikazio Unitate-burua edo berak eskuordetutako pertsona arduratuko da betearazteko neurriak ezartzeazeta jarraipena egiteaz maiztasun jakin batez (hasieran, hiru hilerik behin) eta irizpideak betetzen ez diren kasuak antzematean ez adostasuna sortu eta informazio kudeatzaileari jakinaraziko dio neurri zuzentzaileak aplikatu ditzan
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen berri ematea, aplikazioa eta jarraipena	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak	Hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa jasotzen dituen diptikoa + kartela prestatuko du Euskara Zerbitzuak eta <i>Harreran euskaraz</i> gidaliburuarekin batera unitateetako arduradunei banatu (aurretiaz bilerak egin azalpenak emateko), azken horiek langileei emateko. Hizkuntza irizpideak betetzeak unitateko gainerako zereginetan txertatu eta, hala, dagokien jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. Orain arte egin ohi diren barne-auditorien sistemarekin jarraitzea proposatzen da.	Plangintzaldi osoan zehar. 2014an, berriz ere, diptiko eta kartela prestatu, arduradunei banatu eta azaldu, harrera protokoloetan txertatu.	Harrera, onarpen eta informazio unitateetako arduradunak.
				Bestalde, ohiko zereginetan txertatuko diren heinean, <i>jarduera protokoloan/ harrera gidan</i> jaso egin beharko dira eta kontratatzen diren langileei ezagutarazi.		

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
2.2. Zerbitzu elelbidunen eskaintza	Zuzendaritza medikoa eta Erizaintzako Zuzendaritza	Unitate asistentzialetako arduradunak	Unitate eta profesional elelbidunak identifikatzeko programak berraztertu; orain arte egindakoak eta aurrerantzean, egiten jarraitu beharrekoak zein abiatu beharrekoak planteatu. 2014	Euskarazko arreta berma dezaketen profesional eta unitateak aztertu eta neurri egokiak inplementatuko dira paziente euskaldunei zerbitzu horiek eskaintzeko, unitate eta profesional elelbidunak identifikatzeko programari jarraiki.	Programa kontratuan zehaztutako adierazleen bitartez
			Profesional asistentzial euskaldunak esleitzeko edo aldatzeko orduan prestatu eta onartutako lan-instrukzioa moldatu eskakizun berrira eta inplemetatzen jarraitu agirian jasotzen den eran. Horrekin batera, eta unitate eta profesional elelbidunak identifikatzeko programan jasotzen den eran, LMAn zirkuitu asistentzial elelbidunak osatzeko eta eskaintzeko proposamena landuko da.	LMAko erakunde guztiek familia-mediku, pediatria, erizain edo emagin euskalduna hautatzeko aukera eskaini beharko diete erabiltzaileei. Plangintzaldi osoan zehar	
			Planak zehazten dituen lehentasunen eta unitate eta profesional elelbidunak identifikatzeko programan zehazten den eran, egoera aztertu eta zirkuitu asistentzial elelbidunak proposatuko dira plangintzaldiko lehenengo sei hilabeteetan. Gero, neurriak planteatuko dira helburua erdieste aldera.	Ospitaleko Arreta Espezializatuaren kasuan, euskarazko arreta ziurtatuko duten espezialitateen eskaintza eratuz eta handituz joango da, betiere herritarrei euskarazko zirkuitu asistentzial osoa eskaintzera heltzeko asmoz.	
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan	Zuzendaritza asistentziala	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak	Profesional asistentzial euskaldunak esleitzeko edo aldatzeko orduan prestatu eta onartutako lan-instrukzioa moldatu (Osakidetza plana onartu eta hurrengo sei hilabeteetan prestatuko duen prozeduraren arabera) eskakizun berrira eta inplemetatzen jarraitu agirian jasotzen den eran. Plangintzaldi osoan. Horrekin batera, instrukzioak berak jasotzen duen eran, LMAn erabiltzaileei galdetuko zaie ia datu pertsonaletan hizkuntza lehentasunarena erantsi nahi duten.	Plangintzaldi osoan zehar	Kanpo ebaluazioa egingo da zerbitzu-agiria ziurtatzeko prozeduraren baitan.

Atala	Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, organo kolegiatuekiko,... harremanak	Zuzendaritza guztiak		Agenteekiko harremanak zein administrazio unitatetik bideratzen diren aztertu, euskara gaitasuna daukaten langileak identifikatu eta horren arabera, helburua betetzeko neurriak proposatu, prestakuntza,...	Bai ahozko bai idatzizko harremanetarako hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak bete beharko dira. Plangintzaldian zehar ESlak eta dagokion administrazio sailaren arteko euskarazko zirkuitu administratiboakosatzea???	Planean aurreikusitako ebaluazioetan
2.7. Kontratututako zerbitzu eta erositako produktuei buruzko hizkuntza irizpideak	Ekonomia eta Finantza Zuzendaritza	Hornidura	Herritarrei begira egiten diren zerbitzuen kontratua egikaritzeko pleguetan hizkuntza-baldintzak jaso behar dira eta betearazi.	Herritarrei begira egiten diren zerbitzuak nahiz hornigaiak erosteko kontratua egikaritzeko pleguetan hizkuntza-baldintzak jaso behar dira eta betearazi. 2015 (<i>Erakunde Zentralak ezartzen dituen pautei jarraiki</i>)	Kontratuak betearazteko erak zein diren ezagutu eta horren argitan jarraipen-proposamena egin. Urtean behin programa kontratuan zehaztutako adierazleen bitartez

3. KAPITULUA: BARNE HARREMANAK

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
3.1. Lan-esparruko hizkuntza paisaia		Giza Baliabideen Zuzendaritza eta Ekonomia eta Finantzetakoa	Hornikutza (kontratazio arduradun); lan-osasun eta ingurumen arloen arduradunak	Eragileak identifikatu eta kasu bakoitzean, hizkuntza irizpideak jakinarazteko eta betearazteko neurriak planteatu eta komunikatu (segurtasun-, ekipamendu-kontratu baldintzak) Lan esparruko errotulu, etiketa, artxibo... identifikatu (sendaketa gelak, BAE, biltegiak,...) eta zerrendatu. Lehentasunen arabera, datuen bilketa egin baita aldaketarako proposamena prestatu, komunikatu eta abiarazi. Plangintzaldi osoan zehar Unitate bakoitzean puntu horretaz arduratuko den arduraduna izendatu + prestakuntza + ereduak + laguntza eskaini + 1. diagnosia euskara teknikariarekin batera. 2014/12-2015/03	Segurtasun (larrialdietako irteerak, ebaluazio-planoak, su-itzalgailuak...), lan-osasun edo ingurumenekoak ele bietan, baita makina eta ekipamenduetako idazkunak eta funtzionamendu-mezuak ere. 2015 LMAko kartel informatiboen eskuliburua egokitu (Identifikazio grafiko korporatiboaren azken bertsioaren arabera) , aurrerantzean ez dadin egin ez instalatu euskaraz eta gaztelaniaz modu egokian eta akatsik gabe egindako errotulu/ kartelik eta arduradun eta langile guztiei komunikatu eta euskara zerbitzuaren laguntza eskainiz: Plangintzaldi osoan zehar	kontratazio irizpideena programa kontratuaren adierazleen bitartez
3.2.1. Langileekiko harremanak		Giza Baliabideen Zuzendaritza	Unitate buruak	Hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa jasotzen dituen diptikoa + kartela prestatuko du Euskara Zerbitzuak eta <i>Harreran euskaraz</i> gidaliburuarekin batera unitateetako arduradunei banatu , azken horiek langileei emateko. Hizkuntza irizpideak betetzeak unitateko gainerako zereginetan txertatu eta, hala, dagokien jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. Orain arte egin ohi diren barne-auditorien sistemarekin jarraitzea proposatzen da. Langileek aurkeztutako eskabide edo erreklamazioei idazkian erabilitako hizkuntza erantzungo zaio.	Bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatu behar da enplegatuekiko harremanetan (ahoz zein idatziz: iragarkiak, zirkularrak, gutunak, mezu elektroniko orokorrak, deialdiak, presakuntza, eskabide-orri, lan-kontratuak, izendapenak, ebazpen administratiboak, nominak...): batez ere, zuzendaritza, pertsonal departamentuan, informatikan, kudeaketa ekonomikoan, lan-osasunean, irakaskuntza-prestakuntza eta komunikazioan) hizkuntza-eskubideak sistematikoki errespetatu daitezzen. Plangintzaldi osoan zehar	

		Arduradunak			Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
	Atala			Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak		
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Giza Baliabideen Zuzendaritza		Enplegatuaren atarian langileek lehenetsitako hizkuntza erregistratzeko aukera dago. Langile guztiei jakinaraziko zaie aukera hori badaukatena, eta ahalbidetzen duen neurrian, informazio hori baliatuko da langileekiko ahozko zein idatzizko harremanetarako. 2014	Komunikazioa gutxienez urtean behin	
				Bestalde, ohiko zereginetan txertatuko diren heinean, harrera protokoloan (ele bietan) jaso egin beharko dira eta kontratatzen diren langileei ezagutarazi. Bide hori baliatuko da baita ere, langile etorri berri elebidunak identifikatzeko , horrek euskarazko harremanetarako bidea errazten baitu.		
3.2. Giza baliabideak	3.2.3. Langile eta egoiliar berrien harrera	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Kontratazio Unitatea	Ahal den neurrian langileei harrera eurak lehenetsitako hizkuntzan egingo zaie. Euskara zerbitzuarekiko harreman-bidea eta lanerako eskura dituzten informazio gune eta tresnak ezagutarazi.		Programa kontratuaren adierazleen bitartez eta profesionalen gogobetetze-maila neurtzeko inkestan
				Euskarazko ikastaroen kasuan, erakundeko prestakuntza unitateak euskaraz borondatez egin nahi duten langileei ez eze, lanpostuaren HE egiaztatuta daukaten enplegatuei ere, deialdiak zabalduko dizkie	Etengabeko prestakuntzan zein espezifikoa euskarazko saioen kopurua langile elebidunen portzentajearekin parekatzea izango da helburua. 2019	
	3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa			Prestakuntza ikastaroko materiala ikastaroa emateko baliatutako hizkuntzan banatuko da.		

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
3.3. Prestakuntza	3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoa	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Prestakuntza Unitarearen arduraduna	Elebitasun, hizkuntza normalizazio eta hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko prestakuntza-saioetan <i>parte hartu duten erdi mailako arduradunen kopurua eta ehunekoa</i> .	Zerbitzu korporatibotik bideratuko da	Programa kontratuaren adierazlearen bitartez (lehentasunezko unitateetan euskaraz lan egiteko trebatu diren langileen kopurua eta ehunekoa)
	3.3.3. Mediku eta erizain egoiliarren prestakuntza	Zuzendaritza medikoa eta erizaintzakoa	Unitateetako burutzak	Lehentasunezko unitate asistentzial zein unitate-burutza euskalduna daukaten kasuetan mediku eta erizain egoiliarrei (euskaraz ikasi edota hala nahi dutenei) tutore euskalduna esleitzeko proposamena landu eta abiatuko da. 2015etik aurrera	Espezialista berriak lanean euskaraz aritzeko trebatuz, komunikazio-gradurik onena bermatuko da paziente euskaldunekiko harremanetan.	Euskara Planean aurreikusitako ebaluazioetan
	3.3.4. Euskalduntzeko eta alfabetatzeko ikastaroak	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Unitateetako burutzak, komunikatzen eta lehenesten lagundu	1.-Ohiko deialdiak eta bertan eskaintzen diren modalitateen eskaintza. 2.- 45 urtetik gorako langileentzako prestakuntza-modulu bereziak. Urtero tokatzen denean, plangintzaldian zehar.	Plangintzaldian zehar,	Planean aurreikusitako ebaluazioetan
	3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Birziklatze ikastaroen eskaintza, zerbitzu elebidunen eskaintza hobetzeko		Kontratu programaren adierazleen bitartez
	3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Prestakuntza Unitarearen arduraduna + Euskara Zerbitzua	Orain arteko eskaintzari jarraipena eman momentuz eta helburua betetzeko ahaleginean, zerbitzu erakundeak trebakuntza ikastaro espezifikoak planteatuko ditu. Arreta berezia eskaini lehenetsitako unitate, profesional eta euskarazko zirkuitu asistentzialetan dihardutenei.	Eguneroko jardunari lotuta, euskarazko zerbitzua eman dezaketen (identifikatutakoak lehenetsita) langileen prestakuntza tekniko-linguistiko, motibaziozkoari arreta berezia eskainiko zaio.	Ikastaro bakoitzean zehaztuko da jarraipena egiteko era: aprobeixamendua, froga gaitzazkoa...

Atala		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
3.5. Baliabide informatikoak		Giza Baliabideen Zuzendaritza	Informatika Unitateko arduraduna + Euskara Zerbitzua	Maiztasun jakin batez, elebidunak diren langileei jakinarazi eta prestakuntza ikastaroetan parte hartzeko aukera eskainiko zaie. Bilatu bidea ofimatika euskaraz instalatzen den kasuetan bestelako laguntza tresnak (zuzentzaileak...) aldi berean kargatzeko. (Zentralak prestakutako tresnetara lotura zehaztu daiteke ere)	Euskarazko ofimatikaren erabilera zabaltzeko ahalegina, komunikazio eta motibazio-prestakuntzaren bitartez. Plangintzaldi osoan zehar Tresna informatikoak (zuzentzaile, hiztegi...) eskuratu euskaraz lan egiten laguntzeko. Plangintzaldi osoan zehar	Zenbatek instalatu duten jakiteko modua bilatu informatikariekin
	3.6.1. Lan-hizkuntza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua + euskara erreferenteak	Zerbitzu edo unitate bakoitzeko euskararen erabilera-programa egin lehentasunezko unitateetarako		Komeniko litzateke aginte-koadro eran diseinatzea unitateburu edo erreferenteekin jarraipena egiteko
			Euskara Zerbitzua	Euskara Plana Garatzeko Batzordearen funtzionamendu araudian zehaztuko da zein izango da hizkuntza ofizialen tratamendua bileretan, helburu izango dela bidea eginez joatea euskara hutsez egin arte. Bilera orokorretan baliatu beharreko hizkuntza irizpideen protokoloa prestatu eta erakundean dagokienei zabaldu	Funtzionamendu araudia Batzordea biltzen den lehenengo aldian onartzea aurreikusi da. 2014	Euskara Zerbitzuko euskara teknikariek bertan parte hartuko dutena aurreikusiz, beraiek egingo dute jarraipena Bilera-mapa prestatuko da, eta euskara zerbitzuko teknikariek parte hartzen badute, eurak arduratu daitezke jarraipenaz, bestela, aukerak aztertuko dira eta zelan egin proposatuko da.

		Arduradunak		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
Atala						
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Unitate buruak	Unitate baitako zein unitate arteko bileretan, baita batzordeenetan... hizkuntza egoera aztertuko da, ondoren proposamena landu. Arreta berezia jarriko dugu unitate elebidunetan, batez ere, lan-hizkuntza euskara dutenetan.	Proposamena lantzea 2015 eta 2016n inplementatzen hasia	
	3.6.3. Langileen arteko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeko egitasmoak	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak + Euskara Zerbitzua	Bidelagun izan daitezkeenak identifikatu, beraiekin adostu jorra daitezkeen edukiak . Bestalde, bidelariak erreklutatu eta ekimena bideratzen lagundu hasieran eta egoki deritzotenean. Hitzarmen-proposamena prestatu, adostu eta komunikatu.	Langileen arteko hizkuntza-ohiturak aldatzeko ekimenak bideratzea (mintzalagun ...) Pertsonaleko Zuzendaritzaren eta sindikatuen arteko hitzamina, komunikazio orokorretan, dokumentuetan eta erakundearen barruan egiten diren ekintzetan hizkuntza irizpideak errespetatzeko	Gogobetetze-inkestak moldatu beren beregi horretarako Hitzarmenean jasoko da jarraipenerako adierazlea eta neurtzeko era

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA KUDEAKETA

		Arduradunak			Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
4.1. Hizkuntza politika	Atala			Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak		
	4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak + Euskara Zerbitzua	Zuzendari gerentearen Ebazpen bidez onartutako planaren komunikazio-plana egin eta bideratu: arduradun guztiei aurkeztea. 2014ko maiatza; erakundea osatzen duten langile guztiei aurkeztea. Zerbitzu edo unitate bakoitzeko euskararen erabilera-programa egin lehentasunezko unitateetarako. Plan Estrategiko eta kudeaketa planetan sartu euskara planeko normalizazio helburuak eta neurriak	Hasierakoa 2014ko maiatza-ekainean eta gerora planak hala eskatzen duenean. Plangintzaldi osoan zehar	Komunikazio planean zehazten den eran
	4.1.3. Hizkuntza politikaren ebaluazioa (C atala)	Zuzendaritza guztiak	Zerbitzu eta unitate guztietako arduradunak + Euskara Zerbitzua	Planaren alderdi zehatzen jarraipena egiteko planteatzen diren barne auditoria, ebaluazioak Urteko kontratu programaren adierazleen jarraipena Asebetetze-inkestak Plangintzaldirako aurreikusi diren bi ebaluazioak Bikain ziurtagirian parte hartzea	seihilero, urtero urtero 2 urterik behin 2016an eta 2020an 2019	
	4.1.4. Hizkuntza-eskubideak urratzeari lotutako kexen erregistroa eta jarraipena	Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza guztiak + Euskara Zerbitzua	Adostutako protokoloaren arabera, jokatu, kexa guztiak erregistratu, jarraipena egokia eginez. Kexei erantzuna unitateko buruek kudeatu.	Plangintzaldi osoan zehar	Zehazteko
4.2. Pertsonak					Zentralaren eskutik	

		Arduradunak				
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
Atala				Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
4.3. Baliabideak				Zuzendari gerentearen Ebazpen bidez onartuko da eta honako osaera izango du: erakundeak egoki iritzitako zuzendaritzetako ordezkariak eta erdi-mailako arduradunak, batzordeburu zuzendari gerentea izango dela eta inplementazioan lan egin nahi duten sindikatuen ordezkariak. Euskara teknikariak idazkari-lanak egingo ditu.	Euskara plana garatzeko batzordea. 2014 eratu eta hiru hilerik behin bilduko da.	
	4.3.1. Euskara Plana garatzeko batzordea	Gerentzia Zuzendaritza	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Plana Garatzeko Batzordeak garrantzitsutzat jotzen dituen bere asistentzia-eremuko langileak eta interes-taldeak deituko ditu planaren garapenaren berri emateko eta, elkarlanerako konpromisoak hartuta, euskararen normalizazio-prozesua azkartu ahal izateko.	Sei hilean behin	Planean aurreikusitako ebaluazioen bidez
	4.3.2. Euskara zerbitzu teknikoa	Giza Baliabideen Zuzendaritza	Unitate arduradunak	Lehentasunezko zerbitzu/ unitateetan (edo egoki iritzitakoetan) langile bat izendatuko da euskara planaren alderdi teknikoen jarraipena egiteko arduradun teknikoekin koordinatuz. 2015etik aurrera		
	4.4.1. Kalitate- eta funtzionalitate-irizpideak idatzizko komunikazioetan	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuak jasotako irizpideak aplikatuz errotulazio finkoa aztertuko da eta egokitu beharreko errotuluak zerrendatu + egokitzapenerako proposamena egin (aurrekontua barne) 2014an. Bestalde, itzulpen protokoloan testuen kalitatea zaintzeko aintzat hartuko diren hizkuntza irizpideak jasoko dira eta gainbegiratu		Lagina hartu eta kalitate irizpideen jarraipena egin zerbitzutik

		Arduradunak				
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
Atala				Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen politika	4.4.2. Itzulpenak	Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Itzulpen protokoloan (beren beregi jaso: zerbitzu erakunde bakoitzak behar beste baliabide jarriko ditu bere itzulpen-beharrei aurre egiteko, hau da, salbuespen kasuetan, kanpo zerbitzuak kontratatzeko bidea irekita utzi). Protokoloan bertan jasoko da baita ere, euskaraz sortzeko prest dauden langileei laguntza eskainiko zaiela lana, hizkuntzen tratamendua dela eta, ez bikoizte aldera.		Planean aurreikusitako ebaluazioen bidez
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak		Gerentzia Zuzendaritza	Zuzendaritza guztiak	Euskararen erabilera areagotzeko jarduerak, lantaldeak, ekitaldiak edo bestelako ekimenak antolatuko dira.	Plangintzaldi osoan zehar	Planean aurreikusitako ebaluazioen bidez

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

Atala		Arduradunak (1)		Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (2)	Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua edo/ eta arduraduna edo/ eta unitatea			
5.1. Lehentasunesko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda		Pertsonaleko Zuzendaritza	Euskara Zerbitzua	Euskara planaren II. Eranskina	Euskara Planean zehazten direnak	Planean aurreikusitako ebaluazioetan eta programa kontratuaren bitartez
5.4. Unitateen lehentasun espezifikoak eta derrigortasun-daten gutxieneko protzentajeak zehazteko irizpideak	f) Lehentasunezko unitateetan derrigortasun-data jarriko zaie Plana onartzen den egunetik aurrera titularri gabe hutsik dauden edo geratuko diren lanpostu guztiei.	Pertsonaleko Zuzendaritza	Kontratazioko arduraduna eta pertsonaleko arduraduna	Euskara planaren II. eranskina	Euskara Planean zehazten direnak	Planean aurreikusitako ebaluazioetan eta programa kontratuaren bitartez
	g) Aldi baterako kontrataziorako irizpideak lehentasunezko unitateetan			Unitateko efektiboen derrigortasun daten portzentajeari eta hizkuntza eskakizunen betetze-mailari lotuta, behin-behineko kontratazioetan (estrukturaltzat har daitezkeen lanpostuen kasuetarako) euskararen ezagutza lehenesteko irizpideak zehaztu, baita titulardun plazen (derrigotasun datadunak) ordezkapenetarako ere.		

RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN LA ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA BILBAO-BASURTO

En el presente anexo se recogen las concreciones y adaptaciones de las medidas de normalización incluidas en el Plan General de Euskera de Osakidetza, aprobado por el Consejo de Administración de Osakidetza en 3 de diciembre de 2013, a las características de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto.

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

1. CAPÍTULO: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1. Rotulación					
1.1.1. Rotulación fija	Dirección Económico-Financiera	Jefatura suministros	Diagnóstico de la situación de la rotulación interior/exterior. Relación de rótulos a corregir + propuesta de adecuación (presupuesto incluido). Encauzar la sustitución / adecuación. A la empresa contratada se le exigirá actuar según el <i>Manual de identificación gráfica corporativa</i> , y también según el <i>Manual de rótulos oficiales</i>	Confección de la propuesta de adecuación de toda la rotulación fija externa e interna (en castellano o con errores) y toma de decisión de puesta en marcha: 2014/12 Determinación de los criterios lingüísticos y comunicación a la sección de suministros, para que en adelante se confeccionen y se instalen adecuadamente y sin errores, tanto en castellano como en euskera, los rótulos fijos y las inscripciones de los elementos móviles. 2014/12	A través de auditoría anual interna de la rotulación variable.
1.1.2. Rotulación variable	Dirección de Personal	Referentes de euskera de las unidades	Diagnóstico de la situación de rotulación variable externa e interna. Nombramiento de la persona responsable de carteles en cada unidad (la más adecuada es la nombrada para el seguimiento del aspecto técnico del plan de euskera) + formación + modelos + oferta de ayuda + En primer lugar diagnóstico junto con el técnico de euskera.	Adecuación de la guía para elaboración de carteles informativos (teniendo en cuenta la última versión del <i>manual de identidad corporativa</i>) , para que en adelante no se confeccionen ni se instalen rótulos ni carteles que no estén conveniente y correctamente realizados en euskera y castellano: 2014/12-2015/03	Se hará una auditoría interna anualmente.

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1.3. Rótulos y paneles instalados por las empresas contratadas	Dirección Económico-Financiera	Responsable de suministros	En los pliegos de ejecución de contratos de servicios que tienen como destinatarios a los ciudadanos, se deben recoger y hacer cumplir los requisitos lingüísticos.	El cumplimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales en el ámbito de la rotulación es requisito para la ejecución del contrato: 2015	Informarse sobre los modos de hacer cumplir los contratos; y, en base a ello, hacer propuesta de seguimiento.
1.2. Cartelería	Dirección de Personal	Referentes de euskera de las unidades	Nombramiento de la persona responsable de carteles en cada unidad (la más adecuada es la nombrada para el seguimiento del aspecto técnico del plan de euskera) + formación + modelos + oferta de ayuda + En primer lugar diagnóstico junto con el técnico de euskera. Revisión anual + creación de no conformidades + propuesta y encauzamiento de medidas de mejora con el apoyo del servicio de euskera.	Se remitirán el manual de rotulación variable (tras su adecuación) y el protocolo de traducción a los responsables de las unidades (comunicación, sanitarias, seguridad, calidad, formación...), así como a los representantes sindicales y a los aliados de la organización, para que sus carteles informativos cumplan los criterios lingüísticos.	Se hará una auditoría interna anualmente.
1.3. Papelería	Dirección Económico-Financiera	Suministros	Aprovechando el proceso de formación de la OSI Bilbao-Basurto, cumplir los criterios lingüísticos a la hora de elaborar los logos, sellos, tarjetas de visita, sobres de cartas, bolsas, plantillas, firmas electrónicas...	En los elementos de papelería, se deberá cumplir lo dispuesto en el <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> . 2014	Según evaluaciones previstas en el plan
			Identificar a todos los gestores de información de la OSI (con colaboración de la Unidad de Comunicación)	Los usuarios deben tener garantizada la navegabilidad y el acceso a los contenidos en los dos idiomas oficiales . 2014	El Jefe de la Unidad de Comunicación o la persona en quien delegue se responsabilizará de implantar las medidas que deban cumplirse, y de hacer el seguimiento con una periodicidad determinada (al principio, trimestralmente);
			Los usuarios deben tener garantizada la navegabilidad y el acceso a los contenidos en los dos idiomas oficiales . A la Unidad de Comunicación se le harán llegar los demás documentos relacionados con este tema (Decreto 67/1998...) y todos los gestores de información de la organización deberán respetar los criterios lingüísticos dispuestos.		

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.4. Internet, intranet y redes sociales	Gerencia	Jefatura de Investigación, Innovación y Comunicación: <i>Unidad de Comunicación</i>	En el caso de que estos profesionales no tengan acreditado el PL correspondiente a sus puestos, el servicio de euskera preparará un plan de formación/adiestramiento a su medida, dentro de la formación continuada.	El personal técnico encargado de gestionar los contenidos de estos medios y redes de comunicación ha de estar capacitado de cara a manejar la información en las dos lenguas oficiales. 2014-2015	y, cuando detecte casos en que no se cumplan los criterios lingüísticos, creará la no conformidad e informará al gestor de la información, para que aplique medidas correctoras.
1.5. Revista y boletines	Gerencia	Jefatura de Investigación, Innovación y Comunicación: <i>Unidad de Comunicación</i>	Con la colaboración de la Unidad de Comunicación identificar a todos los gestores de información de la OSI (Servicios vinculados con el Gobierno de la OSI, Administración de cabecera-1ª fase) El Servicio de Euskera hará llegar a la Unidad de Comunicación el manual modificado según lo dispuesto en el punto 1.2., el protocolo de traducción y los demás documentos relacionados con este tema (Decreto 67/1998...); y todos los gestores de información de la organización deberán respetar los criterios lingüísticos establecidos	En las revistas y boletines de difusión general editados en papel, la presencia del euskera será similar a la del castellano (según el artículo 15 del Decreto 67/1998) (Precedente en AP). En las publicaciones en <i>edición digital</i>, se asegurará a los lectores, en el momento de acceder, la posibilidad de elegir el idioma de lectura; por tanto, se hará una edición completa en euskera y otra completa en castellano. En la <i>edición en papel</i>, <i>Begirada batez</i>, se mantendrán los criterios lingüísticos aplicados hasta la fecha. 2014	El Jefe de la Unidad de Comunicación o la persona en quien delegue se responsabilizará de implantar las medidas que deban cumplirse, y de hacer el seguimiento con una periodicidad determinada (al principio, trimestralmente); y, cuando detecte casos en que no se cumplan los criterios lingüísticos, creará la no conformidad e informará al gestor de la información, para que aplique medidas correctoras.

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	Gerencia	Jefatura de Investigación, Innovación y Comunicación: <i>Unidad de Comunicación</i>	El Servicio de Euskera hará llegar a la Unidad de Comunicación el manual modificado según lo dispuesto en el punto 1.2., el protocolo de traducción y los demás documentos relacionados con este tema (Decreto 67/1998...); y todos los gestores de información de la organización deberán respetar los criterios lingüísticos establecidos.	En todos los anuncios y campañas de publicidad y comunicación institucional que se realicen dentro del País Vasco, se emplearán el euskera y el castellano. 2014	El Jefe de la Unidad de Comunicación o la persona en quien delegue se responsabilizará de implantar las medidas que deban cumplirse, y de hacer el seguimiento con una periodicidad determinada (al principio, trimestralmente); y, cuando detecte casos en que no se cumplan los criterios lingüísticos, creará la no conformidad e informará al gestor de la información, para que aplique medidas correctoras.
1.7. Actos públicos, jornadas...	Gerencia		El Servicio de Euskera hará llegar a las Unidades de Comunicación y Formación el manual modificado según lo dispuesto en el punto 1.2., el protocolo de traducción y los demás documentos relacionados con este tema (Decreto 67/1998...); y todos los gestores de información de la organización deberán respetar los criterios lingüísticos establecidos. En este caso, se podrá utilizar el <i>servicio de interpretación simultánea</i> , siendo a cargo de la organización de servicios la infraestructura necesaria para ello.	Se debe garantizar la presencia del euskera en las convocatorias y programas de actos, jornadas, congresos, conferencias, mesas redondas, presentaciones, ruedas de prensa..., así como en los saludos y despedidas, introducciones, resúmenes, presentaciones visuales y documentación repartida en los mismos. 2014-2019	La Unidad de Comunicación será la responsable de disponer y hacer cumplir las medidas para garantizar la presencia del euskera en actos públicos, jornadas, etc., con la colaboración del Servicio de Euskera.

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios	Direcciones médicas y Dirección de Integración	Responsables de admisión, recepción y unidades de información	El Servicio de Euskera preparará un díptico y un cartel que recoja el protocolo de atención en los dos idiomas oficiales; y, junto con la guía <i>Harreran euskaraz</i>, lo distribuirá entre los responsables de las unidades (antes de ello, se harán reuniones explicativas), para que los repartan entre los trabajadores. El cumplimiento de los criterios lingüísticos se deberá incluir como una obligación más de la unidad, a la que se hará el seguimiento y evaluación correspondientes. Por otro lado, a la vez de que los criterios lingüísticos se incluyan entre las obligaciones ordinarias, se deberán recoger en el protocolo de acogida, y comunicarse al personal que se contrate. A lo largo de todo el período de vigencia del Plan.	En la recepción de pacientes, familiares o usuarios, el saludo inicial y las primeras frases serán siempre en euskera. Este criterio deberá aplicarse en todas las unidades de recepción, admisión e información. Por otra parte, también se deberá garantizar la atención bilingüe en las unidades prioritarias y en las especialidades bilingües. Y está incluido en esa obligación el personal de seguridad (condiciones de contratación).	Responsables de admisión, recepción y unidades de información Semestralmente, se harán auditorías internas para verificar si habitualmente se cumplen los criterios lingüísticos (como se ha hecho en Call Center anteriormente), y se informará de los resultados a los responsables de las unidades + indicadores definidos en el contrato programa.
1.9. Megafonia y contestadores	Dirección de Personal	Responsables de admisión, recepción y unidades de información	Se recogerá información acerca de en qué servicios y centros hay contestador automático, y los mensajes se registrarán en las dos lenguas oficiales, cumpliendo los criterios lingüísticos. Por otro lado, para los mensajes improvisados, se elaborará una lista de opciones y se distribuirá a los responsables de las unidades, para entregarlos al personal a su cargo.	Siempre se utilizarán las dos lenguas oficiales, el euskera y el castellano, en ese orden. 2014-2015	Auditoría interna anual, a la vez que la de los carteles.

2. CAPÍTULO: RELACIONES EXTERNAS

Apartado		Responsables		Especificaciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales		Todas las direcciones	Responsables de de todos los servicios y unidades	El Servicio de Euskera preparará un díptico y un cartel que recoja el protocolo de atención en los dos idiomas oficiales ; y, junto con la guía <i>Harreran euskaraz</i> , lo distribuirá entre los responsables de las unidades (antes de ello, se harán reuniones explicativas), para que los repartan entre los trabajadores. El cumplimiento de los criterios lingüísticos se deberá incluir como una obligación más de la unidad, a la que se hará el seguimiento y evaluación correspondientes. Se propone continuar con las auditorías internas que se han venido haciendo. Por otro lado, a la vez de que los criterios lingüísticos se incluyan entre las obligaciones ordinarias, se deberán recoger en el <i>protocolo de acogida</i> , y comunicarse al personal que se contrate. La opción lingüística de pacientes y usuarios se registrará en todas las nuevas altas y cambios de médico. Para ello, se hará una <i>instrucción de trabajo</i> (mientras se revisa y adecúa el procedimiento), y se actuará conforme a ella en las unidades de admisión. Durante todo el período de vigencia del Plan (dar continuidad a lo iniciado anteriormente).	En la primera atención a pacientes, usuarios y familiares, el saludo y las primeras frases serán en euskera; y se continuará en el idioma que desee la persona interlocutora. Ese criterio se aplicará en todas las unidades de admisión, recepción e información. Durante todo el período de vigencia del Plan.	Responsables de admisión, recepción e información. Semestralmente se harán auditorías internas para verificar si se cumplen los criterios (como se ha hecho anteriormente en Call Center) y se informará de los resultados a los responsables de unidad + indicadores definidos en el Contrato Programa. Se hará evaluación externa dentro del proceso de certificación de la carta de servicios.

Apartado		Responsables		Especificaciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1.2	Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Todas las direcciones	Responsables de todos los servicios y unidades	Recogida y análisis de los documentos administrativos e informativos habituales que se entregan a los usuarios. Siguiendo unos criterios establecidos, preparar modelos homologados y contrastarlos en el grupo de trabajo (responsables gestores). Subirlos a la aplicación y ponerlos a disposición de los profesionales, ofertar formación y hacer seguimiento. Durante todo el período de vigencia del Plan. Por otro lado, a la vez de que los criterios lingüísticos se incluyan entre las obligaciones ordinarias, se deberán recoger en el protocolo de acogida, y comunicarse al personal que se contrate.	Toda la documentación escrita dirigida a pacientes, familiares u otros usuarios, ya sea de carácter informativo, asistencial o administrativo, deberá entregarse en las dos lenguas oficiales; esta documentación podrá ser entregada en una sola lengua cuando la persona usuaria así lo indique expresamente. (la excepción, de momento, los documentos clínicos). Durante todo el período de vigencia del Plan.	Según lo previsto en el plan de euskera
2.1.3.	Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas	Gerencia	Jefatura de Investigación, Innovación y Comunicación: <i>Unidad de Comunicación</i>	Los usuarios deben tener garantizada la navegabilidad y el acceso a los contenidos en los dos idiomas oficiales . A la Unidad de Comunicación se le harán llegar los demás documentos relacionados con este tema (Decreto 67/1998...) y todos los gestores de información de la organización deberán respetar los criterios lingüísticos dispuestos.	Los usuarios deben tener garantizada la navegabilidad y el acceso a los contenidos en los dos idiomas oficiales. 2014	El Jefe de la Unidad de Comunicación o la persona en quien delegue se responsabilizará de implantar las medidas que deban cumplirse, y de hacer el seguimiento con una periodicidad determinada (al principio, trimestralmente); y, cuando detecte casos en que no se cumplan los criterios lingüísticos, creará la no conformidad e informará al gestor de la información, para que aplique medidas correctoras.

Apartado		Responsables		Especificaciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Todas las direcciones	Responsables de todos los servicios y unidades	El Servicio de Euskera preparará un díptico y un cartel que recoja el protocolo de atención en los dos idiomas oficiales; y, junto con la guía <i>Harreran euskaraz</i> , lo distribuirá entre los responsables de las unidades (antes de ello, se harán reuniones explicativas), para que los repartan entre los trabajadores. El cumplimiento de los criterios lingüísticos se deberá incluir como una obligación más de la unidad, a la que se hará el seguimiento y evaluación correspondientes. Se propone continuar con las auditorías internas que se han venido haciendo.	Durante todo el período de vigencia del Plan. En 2014, hacer díptico y cartel, distribuir y explicar a responsables, incluir en protocolos de acogida.	Responsables de admisión, recepción y unidades de información Semestralmente, se harán auditorías internas para verificar si habitualmente se cumplen los criterios lingüísticos (como se ha hecho mediante el Call Center anteriormente) + indicadores definidos en el contrato programa.
				Por otro lado, a la vez de que los criterios lingüísticos se incluyan entre las obligaciones ordinarias, se deberán recoger en el <i>protocolo de actuación/ manual de acogida</i> , y comunicarse al personal que se contrate.		
				Revisión de los programas de identificación de unidades y profesionales bilingües; lo que se ha realizado hasta el momento y lo que habrá que abordar en adelante. 2014	En todas las organizaciones de Osakidetza se realizará un estudio de los profesionales y servicios en situación de poder garantizar la atención en euskera, y, en base a ello, pondrán en marcha las medidas oportunas para poder ofrecer tales servicios a sus pacientes y usuarios; y se continuará con el programa de identificación de unidades y profesionales bilingües.	

Apartado	Responsables		Especificaciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.2. Oferta de servicios bilingües	Dirección Médica y Dirección de Enfermería	Responsables de unidades asistenciales	Al asignar o cambiar profesionales sanitarios euskaldunes, adecuar a las nuevas exigencias la instrucción de trabajo aprobada (según el procedimiento que Osakidetza elaborará dentro de los seis meses posteriores a la aprobación del Plan), y continuar con su implementación tal como se recoge en el documento. Asimismo, tal como se recoge en el programa de identificación de profesionales bilingües, en la AP se preparará una propuesta para formar y ofrecer circuitos asistenciales bilingües.	Todas las organizaciones de AP deberán ofertar a los usuarios la opción de escoger médicos de familia, pediatras, enfermeras o matronas bilingües. Durante todo el período de vigencia del Plan.	Por medio de indicadores definidos en el Contrato Programa.
			Siguiendo las prioridades que marca el Plan, y tal como se establece en el programa de identificación de unidades y profesionales euskaldunes, se analizará la situación y se propondrán circuitos asistenciales bilingües durante los seis primeros meses de vigencia del Plan. Posteriormente, se plantearán medidas para la consecución del objetivo.	En el caso de la Atención Especializada Hospitalaria, progresivamente se ofrecerán especialidades que aseguren la atención en euskera, con el propósito de llegar poder ofrecer a los ciudadanos todo el circuito asistencial en euskera.	
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	Dirección Asistencial	Responsables de todos los servicios y unidades	Al asignar o cambiar profesionales sanitarios euskaldunes, adecuar a las nuevas exigencias la instrucción de trabajo aprobada (según el procedimiento que Osakidetza elaborará dentro de los seis meses posteriores a la aprobación del Plan), y continuar con su implementación tal como se recoge en el documento. Durante todo el período de vigencia del Plan. Junto con ello, tal como recoge la misma instrucción, en AP se preguntará a los usuarios si en sus datos personales desean incluir la opción lingüística.	Durante todo el período de vigencia del Plan. En 2014, hacer díptico y cartel, distribuir y explicar a responsables, incluir en protocolos de acogida.	Se hará evaluación externa dentro del proceso de certificación de la carta de servicios.

Apartado	Responsables		Especificaciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...	Todas las direcciones		Averiguar desde qué unidad administrativa se encauzan las relaciones con los agentes, identificar trabajadores con capacitación de euskera y, en consonancia con ello, proponer medidas para cumplir los objetivos, formación,...	Tanto en las relaciones orales como en las escritas, se deberán cumplir los criterios de uso de las lenguas oficiales. Durante el período de vigencia del Plan. Organizar circuitos administrativos en euskera entre la OSI y sus aliados en las relaciones con las distintas administraciones	A través de las evaluaciones previstas en el Plan.
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	Dirección Económico Financiera	Suministros	Se incluirán y harán cumplir condiciones lingüísticas de ejecución de contrato de servicios de cara a la ciudadanía.	Se incluirán y harán cumplir condiciones lingüísticas de ejecución de contratos de servicios y de adquisición de suministros relacionados con la ciudadanía. 2015	Examinar las formas de hacer cumplir los contratos y, en base a ello, hacer propuesta de seguimiento. Anualmente, Por medio de indicadores definidos en el Contrato Programa.

3º CAPÍTULO: RELACIONES INTERNAS

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo		Direcciones de Personal y Económico Financiera	Suministros (responsable de contratación); responsables de salud laboral y medio ambiente	Identificar a los agentes y, en cada caso, plantear y comunicar medidas para transmitir y hacer cumplir los criterios lingüísticos (condiciones de contratos de seguridad, equipamiento) Identificar y hacer una relación de la rotulación, etiquetas, archivos... del entorno de trabajo (salas de curas, AAC, almacenes...). Según prioridades, hacer recogida de datos y elaborar y comunicar una propuesta para la sustitución; y ponerla en marcha. Durante todo el período de vigencia del Plan. En cada unidad, nombrar responsable de ese aspecto + formación + modelos + ofrecer ayuda + 1º diagnóstico, junto con el técnico de euskera. 2014/12-2015/03	Deberá ser bilingüe la rotulación e inscripciones de seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...), salud laboral y medio ambiente; y también las correspondientes a máquinas y equipamiento, al igual que sus mensajes de funcionamiento. 2015 Adecuación de la guía para elaboración de carteles informativos (teniendo en cuenta la última versión del manual de identidad corporativa), para que en adelante no se confeccionen ni se instalen rótulos ni carteles que no estén conveniente y correctamente realizados en euskera y castellano; y comunicarlo a responsables y personal, ofreciendo la colaboración de Servicio de Euskera: Durante todo el período de vigencia del Plan	Los criterios de contratación, a través de indicadores definidos en el Contrato Programa
				El Servicio de Euskera elaborará un díptico y un cartel que recoja el protocolo de atención en los dos idiomas oficiales ; y, junto con la guía <i>Harreran euskaraz</i> , lo distribuirá entre los responsables de las unidades , para que los repartan entre los trabajadores. El cumplimiento de los criterios lingüísticos se deberá incluir como una obligación más de la unidad, a la que se hará el seguimiento y evaluación correspondientes. Se propone continuar con las auditorías internas que se han venido haciendo.	En las relaciones con los empleados y empleadas se ha de garantizar el uso de cualquiera de las dos lenguas oficiales (oralmente o por escrito: anuncios, circulares, cartas, mensajes electrónicos masivos, convocatorias, formación, impresos de solicitud, contratos de trabajo, nombramientos, resoluciones	

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	Dirección de Personal	Jefes de Unidad	Las respuestas a solicitudes o reclamaciones originadas por los empleados o empleadas podrán ser contestadas únicamente en el idioma en que se ha recibido el escrito.	memorandos, resoluciones administrativas, nóminas...): sobre todo direcciones, departamentos de personal, informática, gestión económica, salud laboral, docencia-formación y comunicación), de cara a que se respeten sistemáticamente los derechos lingüísticos. Durante todo el período de vigencia del Plan.	A través de indicadores definidos en el Contrato Programa y de la encuesta de satisfacción dirigida a los profesionales.
	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	Dirección de Personal		En el <i>Portal del Empleado</i> existe la opción de registrar la opción lingüística del personal . Se informará a todo el personal de que disponen de dicha opción; y, en la medida de lo posible, se utilizará dicho dato para las relaciones orales y escritas con el personal. 2014	Comunicación anual, como mínimo.	
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	Dirección de Personal	Unidad de Contratación	Por otro lado, a medida que se incluyan dentro de las tareas habituales, se deberán recoger en el protocolo de acogida, en las dos lenguas, y se darán a conocer a los trabajadores que se contraten. También de ese modo se identificará a los nuevos trabajadores bilingües, ya que así se facilitan las relaciones en euskera. En la medida de lo posible, se hará la acogida al personal en el idioma elegido. Informar acerca de la vía para relacionarse con el Servicio de Euskera, y de las herramientas y fuentes de información a que tienen acceso de cara a su trabajo		

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
	3.3.1. Formación continua corporativa	Dirección de Personal	Responsable de la Unidad de Formación	En cuanto a los cursos de euskera, la unidad de formación de la organización, además de a los trabajadores que voluntariamente quieren utilizar el euskera, ampliará las convocatorias al personal que tiene acreditado el PL correspondiente a su puesto.	El objetivo será equiparar la oferta de cursos en euskera, en formación continua y específica, al porcentaje de personal bilingüe. 2019	A través de indicadores definidos en el Contrato Programa (número y porcentaje de trabajadores que se han formado para trabajar en euskera en las unidades prioritarias)
	3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios			El material del curso de formación se entregará en el idioma de impartición del curso.		
				<i>Número y porcentaje de mandos intermedios que han participado</i> en cursos formativos acerca del bilingüismo, normalización lingüística y uso de las lenguas oficiales.	Será competencia del Servicio Corporativo	
	3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes	Direcciones Médica y de Enfermería	Jefaturas de Unidad	En las unidades asistenciales prioritarias y en los casos en que el jefe de unidad es euskaldun (analizar antes), se elaborará y pondrá en marcha una propuesta para designar tutor euskaldun a los médicos y enfermeras residentes (que hayan estudiado en euskera o que así lo deseen). A partir de 2015.	Capacitando a los nuevos especialistas para el desempeño de su trabajo en euskera, se garantizará el más óptimo grado de comunicación en la asistencia a los pacientes que prefieran ser atendidos en euskera.	Según lo previsto en el Plan
	3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización	Dirección de Personal	Jefaturas de unidad, ayudar en comunicación y priorización	1.-Convocatorias ordinarias y oferta de las diversas modalidades. 2.- Módulos especiales de formación para personal mayor de 45 años. Cuando corresponda, durante el período de vigencia del Plan.	Durante el período de vigencia del Plan	En las evaluaciones previstas en el Plan.

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.3. Formación	3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático	Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Oferta de cursos de reciclaje, para mejorar la oferta de servicios bilngües		A través de los indicadores del Contrato Programa
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera		Dirección de Personal	Responsable de Unidad de Formación + Servicio de Euskera	De momento, continuar con la oferta realizada hasta ahora; y, de cara a cumplir el objetivo, la organización de servicios planteará cursos específicos. Atención especial a las unidades prioritarias y a sus profesionales, y a los integrantes de los circuitos asistenciales en euskera.	En relación a la actividad diaria, se atenderá especialmente a la formación técnico-lingüística y motivacional de los trabajadores que pueden dar el servicio en euskera (priorizar a los identificados).	En cada curso se establecerá la forma de seguimiento: aprovechamiento, superación de pruebas...
3.5. Recursos informáticos		Dirección de Personal	Responsable de la Unidad de Informática + Servicio de Euskera	Con una periodicidad definida, se informará a los trabajadores bilingües acerca de cursos de formación, y se les ofrecerá la posibilidad de tomar parte Buscar la forma de que, en los casos en que se instale la ofimática en euskera, se carguen a la vez las demás herramientas de ayuda (correctores...). (También se puede establecer vínculo con las herramientas puestas a disposición por Organización Central)	Impulsar la utilización de la ofimática en euskera, por medio de la comunicación y de la formación motivacional. Durante todo el período de vigencia del Plan. Facilitar herramientas informáticas (corrector, diccionarios...), para ayudar a trabajar en euskera. Durante todo el período de vigencia del Plan.	Junto con los informáticos, buscar la forma de saber cuántos lo han instalado.
	3.6.1. Lengua de trabajo	Dirección de Personal	Servicio de Euskera + referentes de euskera	Elaborar programa de uso del euskera para cada unidad o servicio prioritario (elaborar 2 modelos de plantillas, según sea idioma de servicio o lengua de trabajo el objetivo de la unidad y/ o elaborar y utilizar tabla ~ cuadro de mando).		Sería conveniente el diseño en forma de cuadro de mandos, para hacer seguimiento junto con jefes de unidad o referentes.

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.6. Comunicación horizontal y vertical			Servicio de Euskera	En el reglamento de funcionamiento de la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera se concretará cual será el uso de las lenguas oficiales de las reuniones a celebrar, con el objetivo de que lleguen a celebrarse íntegramente en euskera.	Se preve aceptar el reglamento de funcionamiento de la Comisión durante la celebración de la primera reunión.	Previendo que los técnicos del Servicio de Euskera tomarán parte en ella, el seguimiento lo realizarán ellos.
			Unidad de Comunicación	Elaborar el protocolo de criterios lingüísticos de cara a las reuniones de carácter general y transmitirlo a quien corresponda en la organización	2014	Se elaborará un mapa de reuniones, y si los técnicos de euskera toman parte, ellos se pueden encargar del seguimiento; si no, se analizarán opciones y se propondrá cómo hacerlo.
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Dirección de Personal	Jefes de unidad	En las reuniones internas de unidad, entre unidades, de comisiones... se analizará la situación lingüística, y se elaborará una propuesta. Pondremos énfasis en las unidades bilingües; sobre todo, en las que utilizan el euskera como lengua de trabajo.	Elaborar la propuesta en 2015 y comenzar la implementación en 2106.	
	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Dirección de Personal	Responsables de de todos los servicios y unidades + Servicio de euskera	Identificar a los posibles colaboradores, consensuar con ellos los contenidos posibles. Por otro lado, reclutar personas dispuestas, y ayudar al comienzo y cuando así lo precisen.	Puesta en marcha de iniciativas para cambiar las costumbres lingüísticas entre los trabajadores (<i>mintzalagun ...</i>) Acuerdo entre Dirección de Personal y sindicatos, a fin de que en sus comunicaciones generales, en sus documentos y en los actos que realicen en el marco de la organización, cumplan los criterios lingüísticos.	Adecuar las encuestas de satisfacción al respecto. En el acuerdo se definirá el indicador de seguimiento y la forma de evaluación.

4º CAPÍTULO: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1. Política lingüística	4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Todas las direcciones	Responsables de todos los servicios y unidades + Servicio de euskera	Elaborar y encauzar plan de comunicación del plan aprobado mediante Resolución de la Directora Gerente: presentación a todos los responsables. Mayo de 2014; presentación a todo el personal de la organización. Elaborar programa de uso del euskera para cada unidad o servicio prioritario . Incorporar al Plan Estratégico y a los planes de gestión los objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera.	El inicial en mayo-junio de 2014, y posteriormente cuando lo exija el Plan. Durante todo el periodo de vigencia del plan	En el modo que se establezca en el Plan de Comunicación
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Todas las direcciones	Responsables de todos los servicios y unidades + Servicio de euskera	Aditorías internas, evaluaciones planteadas para seguimiento de aspectos concretos del Plan Seguimiento de indicadores de Contrato Programa anual Encuestas de satisfacción Las dos evaluaciones previstas para el período de vigencia del Plan Participación en certificación Bikain	semestralmente, anualmente anualmente bianual en 2016 y en 2020 2019	
	4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	Dirección Gerencia	Responsables de todos los servicios y unidades + Servicio de euskera	Actuar según protocolo consensuado, registrar todas las quejas, con adecuado seguimiento. Los jefes de unidad gestionarán la respuesta a las quejas.	Durante todo el período de vigencia del Plan.	A concretar

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.2. Personas					a cargo de Organización Central	
				Se aprobará mediante Resolución de la Directora Gerente, y su composición será esta: representantes de las direcciones, mandos intermedios y representantes sindicales que quieran trabajar en la implementación; la Directora Gerente asumirá la presidencia de la Comisión. El técnico o técnica de euskera hará las funciones de secretario/a.	La Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera se reunirá cada tres meses. Constitución en 2014	
	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	Dirección Gerencia	Dirección de Personal	La Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera convocará a trabajadores y grupos de interés de su ámbito asistencial considerados relevantes (a concretar) para informarles sobre el desarrollo del Plan, y para consensuar compromisos de impulso del proceso de normalización.	Semestralmente	A través de las evaluaciones previstas en el plan
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	Dirección de Personal	Responsables de unidad	En los servicios/unidades prioritarias (o en los que se consideren), se nombrará a un trabajador para el seguimiento del aspecto técnico del Plan de Euskera, coordinándose con los responsables técnicos. A partir de 2015		
4.3. Recursos						
	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Aplicando los criterios del <i>Manual de Identidad Gráfica Corporativa</i> , se revisará la rotulación fija y se hará una relación de los rótulos que hay que adecuar + propuesta de adecuación (presupuesto incluido) en 2014. Además, en el protocolo de traducción se recogerán (y se les hará seguimiento) los criterios lingüísticos a tomar en cuenta de cara a la calidad de los textos.		Toma de muestra y seguimiento de los criterios de calidad, a cargo del servicio

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.2. Traducciones	Dirección de Personal	Servicio de Euskera	En el protocolo de traducción recoger expresamente: cada organización de servicios pondrá los recursos necesarios para responder a sus necesidades de traducción; dejando abierta la posibilidad de contratar servicios externos, en casos excepcionales. También se recogerá en el protocolo que se ofrecerá ayuda al personal dispuesto a crear documentación en euskera, para que no se duplique su trabajo a causa del tratamiento a aplicar a los dos idiomas oficiales.		A través de las evaluaciones previstas en el plan
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera		Dirección Gerencia	Todas las direcciones	De cara a dar un mayor impulso al uso del euskera, se organizarán actividades, grupos de trabajo, actos concretos o cualquier otro tipo de iniciativa.	Durante todo el período de vigencia del Plan	A través de las evaluaciones previstas en el plan

5. KAPITULUA: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado		Responsables(1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad		Dirección de Personal	Servicio de Euskera	Anexo II del Plan de Euskera.	Las concretadas en el Plan de Euskera	Según lo previsto en el plan y mediante el Contrato Programa
5.4.Criterios para la determinación de las prioridades específicas y los porcentajes mínimos de fechas de preceptividad de las unidades	Aparte del porcentaje mínimo de fechas exigidas, se asignará fecha de preceptividad a todos los efectivos de unidades prioritarias que, a partir de la aprobación del presente Plan, se hallen o queden en situación de vacante sin titular.	Dirección de Personal	Responsable de Contratación y responsable de personal	Anexo II del Plan de Euskera	Las concretadas en el Plan de Euskera	Según lo previsto en el plan y mediante el Contrato Programa
	Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias			Conforme al porcentaje de fechas de preceptividad y de cumplimiento de perfil lingüístico de los efectivos de la unidad concretar los criterios de priorización del conocimiento del euskera para las contrataciones eventuales (<i>de plazas consideradas como estructurales</i>) y también en el caso de las sustituciones de titulares de plaza con fecha de preceptividad		

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

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

BILBO-BASURTU ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUKO BI URTEKO TREBAKUNTZA PLANA (2015-2016)

PLAN BIENAL DE ADIESTRAMIENTO (2015-2016) DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA BILBAO-BASURTO

UNITATEA/ KATEGORIAK	TREBAKUNTZA IKASTAROA	DATAK	JARRAIPENA	OHARRAK
Profesional asistentzialak	Eratu diren zirkuitu asistentzial elebidunetako partaideei zuzendutako trebakuntza ikastaroak (oraindik ezin zehaztu, terminologia, ahozko jarria...)	2015-2019	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Profesional asistentzialak	Profesional asistentzial elebidunei zuzendutako trebakuntza ikastaroak (oraindik ezin zehaztu, terminologia, ahozko jarria...)	2015-2019	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Estamentu guztietako profesionalei	Hizkuntza eskakizunak egiaztatze deialdiarekin batera, orain arte antolatu diren on-line ikastaroak jarraipena ematea	2015-2019	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Harreretako profesionalak	Ahozko jarria lantzeko ikastaroak: besteak beste, euskararen erabilerarako hizkuntza irizpideak, harrera gidak, lan-agiriak aintzat hartuta	2015-2019	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Komunikazio Unitatea	Intranet /sare sozialen ardura daukaten profesionalen kasuan, beren hizkuntza-gaitasuna aztertu eta, hala behar baldin badute, etengabeko prestakuntzaren baitan, neurriko proposamena egingo da.	2015-2016	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
 unitateetako langileak	Neurrira planteatutako trebakuntza ikastaroa	2015-2016	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Ofimatika euskaraz instalatzen duten profesionalentzat	Euskarazko bertsioarekin eroso lan egiteko trebakuntza ikastaroa erakundeko informatikariaren eskutik	2015-2019	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Erdi mailako arduradunak (Erakunde Zentralaren eskutik)	Elebitasuna, hizkuntza normalizazio eta hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko prestakuntza saioak	2015-2019	Ikastaro bukaerako ebaluazioa	
Lanpostuak ezarrita daukana barik hurrengo HE egiaztatze beharra daukaten profesionalak				Aztertu beharrekoa proposamena egin aurretik, batez ere zirkuitu asistentzialetakoentzat

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

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

BILBO-BASURTU ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUKO BI URTEKO TREBAKUNTZA PLANA (2015-2016)

PLAN BIENAL DE ADIESTRAMIENTO (2015-2016) DE LA ORGANIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA BILBAO-BASURTO

UNIDADES/ CATEGORIAS	CURSO DE ADIESTRAMIENTO	FECHAS	SEGUIMIENTO	OBSERVACIONES
Profesionales asistenciales	Cursos de adiestramiento dirigidos a aquellos profesionales que participan en los circuitos asistenciales bilingües (a dtereminar, terminología, mintzapraktika...)	2015-2019	Evaluación del curso	
Profesionales asistenciales	Cursos de adiestramiento dirigidos a profesionales asistenciales bilingües (a dtereminar, terminología, mintzapraktika...)	2015-2019	Evaluación del curso	
Profesionales de cualquier estamento	Seguir ofertando los cursos on-line organizados hasta el momento de acreditacion de PL2	2015-2019	Evaluación del curso	
Profesionales de unidades de información y red	Cursos de adiestramiento de la lengua de trabajo: criterios de uso de las lenguas oficiales, guía de recepción, documentos de trabajo	2015-2019	Evaluación del curso	
Unidad de Comunicación	Plan de formacion a medida para aquel/ aquellos profesionales responsables de la intranet que no tengan la capacitacion suficiente de euskera	2015-2016	Evaluación del curso	
Profesionales de unidades 	Cursos de adiestramiento a medida	2015-2016	Evaluación del curso	
Curso para aquellos profesionales que instalen la ofimatika en euskera	De mano de un informatico, curso de adiestramiento para trabajar en euskera sin dificultades añadidas	2015-2019	Evaluación del curso	
Mandos intermedios (Oferta de la Organización Central)	cursos formativos acerca del bilingüismo, normalización lingüística y uso de las lenguas oficiales	2015-2019	Evaluación del curso	
Profesionales que ven la necesidad de acreditar el perfil lingüístico superior al correspondiente al puesto				Habrà que estudiar el tema antes de lanzar la propuesta, sobre todo, dirigido a los profesionales que vayana a participar de los circuitos asistenciales bilingües