

0073/2014 Ebazpena, Goierri-Urola Garaiko ESiko Zuzendari Kudeatzailearena, Zerbitzu-Erakundeko II. Euskara Plana onartzen duena.

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

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

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

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

#### EBATZI DUT

**Lehenengoa.-** Goierri-Urola Garaiko ESiko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzea, ebazpen honen eranskinetan jasotakoaren arabera.

**Bigarrena.-** Era berean, Goierri-Urola Garaiko ESiko Zuzendaritza Taldeak Plan hau onartzen du eta konpromisoa bere gain hartzen du II. Plan honetan jasotako irizpide eta neurri guztiak, bere jardura-eremuaren barruan, eta dagokion izaera asistentziala eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta, aplikatzeko eta garatzeko. Horretarako, beharrezko jarduerak egingo ditu euskara plana garatzeko, ezartzeko, burutzeko eta ebaluatzeko. Horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien exekuzio-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egingo du.

**Hirugarrena.-** Plana Goierri-Urola Garaiko ESiko iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratzeko agintzea.

#### Azken xedapena

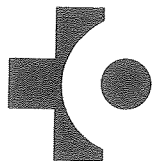
Zerbitzu-erakundeko 2013-2019 aldiko Euskara Plana onartzen duen Goierri-Urola Garaiko ESiko zuzendari kudeatzailearen ebazpen honen aurka, gora jotzeko errekurtsua jarri ahal izango zaio Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuko Administrazio Kontseiluari, hilabeteko epean, ebazpen hau zerbitzu-erakundeko 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 etorritik.

Zumarragan, 2014ko martxoaren 11n

GOIERRI-UROLA GARAICO ERAKUNDE SANITARIO INTEGRATUKO ZUZENDARI GERENTEA

Iz: TERESA GARMENDIA TOLOSA





Resolución 0073/2014, del Director Gerente de la OSI Goierri-Alto Urola ,por la que se aprueba el II Plan de Euskera de la Organización de Servicios.

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

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

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

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

#### RESUELVO

**Primero.-** Aprobar el Plan de Euskera de la OSI Goierri-Alto Urola para el período 2013-2019 , según lo contenido en los anexos de la presente Resolución.

**Segundo.-** Así mismo la Dirección de la OSI Goierri-Alto Urola *acepta el citado plan y asume el compromiso* de aplicar y desarrollar, dentro de su ámbito de actuación y conforme al carácter asistencial y al entorno sociolingüístico de la OSI, todos los criterios y medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el II. plan de euskera, realizando para ello las actuaciones oportunas para el desarrollo, implantación, ejecución y evaluación del Plan de Euskera. En este sentido, coordinará y realizará el seguimiento del proceso de ejecución de las medidas aprobadas en los anexos de dicho Plan.

**Tercero.-** Ordenar la publicación del Plan en los tabloneros de anuncios y en las páginas Web de la OSI Goierri-Alto Urola.

#### Disposición final

Contra la presente Resolución del Director Gerente de la OSI Goierri-Alto Urola, por la que se aprueba el Plan de Euskera para el período 2013-2019, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su publicación en los tabloneros 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.

En Zumarraga, a 11 de marzo de 2014

DIRECTORA GERENTE DE LA ORGANIZACION SANITARIA INTEGRADA GOIERRI-ALTO UROLA

Fdo: TERESA GARMENDIA TOLOSA



**GOIERRI-UROLA GARAICO ESI ZERBITZU-ERAKUNDEAN OSAKIDETZAREN II. EUSKARA PLANeko NORMALIZAZIO NEURRIAK:  
ERANTZUKIZUNAK, ZEHAZTAPENAK ETA JARRAIPENA**

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

- (1) Kargua / arduraduna / unitatea (neurria ezarri, garatu eta jarraipena egiteko)
- (2) Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak (neurriaren azalpen laburra, jardueren errenkada, komunikazioa, inplikaturako agenteak, aplikatzeko modua,...)
- (3) Lortu beharreko helburuei eta lortzeko jarritako datai buruzko zehaztapenak
- (4) Neurrien jarraipena egiteari buruzko zehaztapenak: modua, maiztasuna, neurri zuzentzaileen 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         | Zuzendaritza Ekonomikoa | Hornidurak                                 |                                                   |                                                        |                                                          |
| 1.1.1 Errotulazio Finkoa | Zuzendaritza Ekonomikoa | Hornidurak                                 | Errotulazioa Orraztea                             | 2014an %100<br>Helburua: 2014tik aurrera jartzen diren | Urtero, ikus laginketa (hornidurak / euskara arduraduna) |

|                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                 |                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                            |                                                                          |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                  | errotulu guztiek euskara planaren irizpideak betetzea.                                                                          |                                                                                                     |
| 1.1.2 Elementu Mugikorretako Errotulazioa                                                                                                                                                  | Zuzendaritza Ekonomikoa                                                  | Hornidurak                                                                              | Arropa zurian jarraibideak eman: pixkanaka, lan arropa eta uniformetan errotuluak aldatu. LMAUekin koordinatu ospitalera bidaltzeko                                                                              | Ospitalean:<br>2016 %50<br>2019 %70<br>Lehen Mailan:<br>2016 %30<br>2019 %60                                                    | Arropa Zuriko arduradunak excelen erregistratu                                                      |
| 1.1.3 Behin-Behineko Errotulazioa, oharrak, abisuak                                                                                                                                        | Gerentzia Zuzendaritza guztiak                                           | Erdi mailako arduraduna / gainbegiraleak/ Zerbitzu Buruak / LMAUB-k                     | Protokolo bat ezarri behin behineko errotulaziorako. Txantiloie elebidunak prestatu ohiko mezuekin, unitate eta zerbitzu ezberdinetan. Txantiloie horiek ESI-ren dokumentazio kodifikatuaren sisteman integratu. | 2014an erdi mailako arduradunei jakinaraztea<br>2015ean %40<br>2016an % 60<br>2019an % 80                                       | Urtero, laginketa (ikus kontrola) eta portzentajea erregistratu (hornidurak)                        |
| 1.2. Kartelak: bai Osakidetza-arenak bai beste erakunde-arenak (osasunari buruzkoak, kalitate buruzkoak, segurtasunari buruzkoak...); baita ESIren komunikazio ekintzetan erabiltzeko ere. | Zuzendaritza Ekonomikoa Pertsonaleko Zuzendaritza Komunikazio Arduraduna | Hornidurak Prebentzioko Teknikaria Mantentze lanetako arduraduna Komunikazio arduraduna | Aztertu: Osakidetza-ko kartelak Beste erakunde-arenak                                                                                                                                                            | -Osakidetza-arenak 2014an %100<br>-Beste erakunde-arenak 2014 aztertu<br>-Helburua: 2015etik aurrera % 80 elebidunak 2019an %90 | Urtero, ikus laginketa (prebentzioko eta mantentze lanetako teknikariak / komunikazioko arduraduna) |
| 1.3. Papeleria                                                                                                                                                                             | Zuzendaritza Ekonomikoa                                                  | Hornidurak                                                                              | Aztertu                                                                                                                                                                                                          | 2014 %100 irizpideak betetzen                                                                                                   | Urtero, ikus laginketa (hornidurak)                                                                 |
| 1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak                                                                                                                                                  | Gerentzia                                                                | Komunikazio arduraduna                                                                  | 1-Facebook. 2014an bi hizkuntzetan nabigatzea. Egun, ESIren edukia elebiduna da (Intranetean esteka)<br>2-Siteak, (Intranetean esteka)<br>Edukiak bi hizkuntzetan                                                | 2014an Aztertu eta lehen erreferentziako neurketa<br>3- 2016an edukia % 30                                                      | Segimendua: urtero komunikazio arduradunak Edukien % 100 euskaraz                                   |

|                                                                                           |                                      |                                                                                                                 |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                           |                                      |                                                                                                                 | Bi hizkuntzetan nabigatzea<br>3-Intranet+web orrialdea:<br>egun, bi hizkuntzetan<br>nabigatu daiteke.<br>Edukiak; pixkanaka<br>handitzen joan | euskaraz. Handitzen<br>joan; 2019an %50                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                          |
| 1.5. Aldizkariak eta buletinak                                                            | Gerentzia                            | Komunikazio<br>arduraduna                                                                                       | Laguntzaileak /<br>erredaktoreak bilatu                                                                                                       | 2016aren bukaeran<br>edukiaren %30<br>euskaraz. Handitzen<br>joan eta 2019an % 50                                                                             | Segimendua:<br>komunikazio<br>arduraduna. Orrialde<br>elebidunen, edo<br>euskaraz daudenen,<br>portzentajea<br>erregistratu                                                                                              |
| 1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina<br>instituzionalak                             | Gerentzia                            | Komunikazio<br>arduraduna                                                                                       | Egun, elebidunak dira.                                                                                                                        | Elebitasunari eutsi                                                                                                                                           | Euskaraz daudenen<br>eta elebidunen<br>portzentajea<br>erregistratu                                                                                                                                                      |
| 1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak,...                                                 | Gerentzia<br>Zuzendaritza<br>guztiak | Komunikazio<br>arduraduna                                                                                       | Egun dagoen protokoloa<br>eguneratu (II. Euskara<br>planaren irizpideen arabera)                                                              | -2014an protokoloa<br>eguneratu<br>-2014-2015 agurrak<br>eta laburpenak<br>euskaraz<br>-2016an, edukiak: %10<br>euskaraz, eta<br>handitzen joan<br>pixkanaka. | -Urtero errepasatu<br>erabilitako material<br>idatzia (P.Point...) erabilitako<br>hizkuntzaren irizpide<br>gisa.<br>-Ekitaldietan:<br>erabilitako hizkuntza<br>erregistratu eta zer<br>portzentajetan.<br>Urtero aztertu |
| 1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak<br>paziente eta erabiltzaileei harrera<br>egiterakoan | Gerentzia<br>Zuzendaritza<br>guztiak | 1-Erdi mailako<br>arduradunak,<br>harrera<br>arduradunak,<br>informazio<br>guneak,<br>solairuetako<br>kontrolak | 1-lkusgai dagoen euskarri<br>fisikoa, hizkuntza ofizialeen<br>protokoloarekin, harreretan<br>eta beste gune batzuetan.                        | 1-Harrera arduradunei<br>jakinarazi<br>2014-2016 euskarriak<br>prestatu eta banatu                                                                            | Segimendua: erdi<br>mailako arduradunak,<br>unitateetako euskara<br>erreferenteak<br>(egunerokotasunean).<br>Horrez gain, urteroko<br>laginketa.                                                                         |

|                                    |                         |                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------|-------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                         | 2- Hornidurak. | <p>2- -Kontratututako enpresen arduradunei jakinarazi (adibidez: harrera lanak egiten dituzten segurtasun langileei) eta euskara erabileraren protokoloak banatzea.</p> <p>-Laguntza eskaini kontratatutako zerbitzuetan paisaia linguistikoa aldatzeko: kafetegia (menua, prezioak...), eta euskara erabileraren protokoloak.</p> <p>3- Gida profesionalak: harreretan, erizaintzako kontroletan (erabileraren protokoloa barne)</p> | <p>2- enpresetako arduradunei jakinarazi.</p> <p>2014an</p> <p>3- Gida berriak sortzen badira, banatu</p> | <p>2- Segimendua (Hornidurak): Urteroko laginketa, bai aurrez aurreko arretan bai kafetegiko idatzizkoetan (menuak, prezioak...)</p> <p>-Gogobetetze inkestak</p> <p>-kontratu programa (betetzen ez duten zerbitzuen kopurua...)</p> |
| 1.9. Megafonia eta erantzungailuak | Zuzendaritza Ekonomikoa | Hornidurak     | <p>Ospitalea: dagoen erantzungailu bakarra "logeletarako" telefonoan dago eta elebiduna da.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                       |

## 2. KAPITULUA: HARREMANAK

| Atala                                          |                                                                             | Arduradunak                       |                                                                   | Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak                                                                           | Jarraipena                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                                                             | Zuzendaritza eskuduna             | Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                       |
| 2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak | 2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak    | Gerentzia<br>Zuzendaritza guztiak | Erdi-mailako arduradunak / Zerbitzu Buruak Gainbegiraleak LMAUB-k | Ikusgai dagoen euskarri fisikoa, hizkuntza ofizialeen protokoloarekin, harreretan eta unitate asistentzialetan                                                                                                                                                                                                                                                                         | Erdi mailako arduradunei jakinarazi- Euskarriak prestatu eta banatu harrera eta officcetan. Orriak edo diptikoak: 2014-2015 | Segimendua: erdi mailako arduradunak, unitateetako euskara erreferenteak (egunerokotasunean). Horrez gain, urteroko laginketa. Kontratu programa Pazientearekiko gogobetetze inkestak |
|                                                | 2.1.2. Idatzizko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak | Gerentzia<br>Zuzendaritza guztiak | Erdi-mailako arduradunak / Zerbitzu Buruak Gainbegiraleak LMAUB-k | 1-Hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa.<br>2-ESI Goierri-Urola Garaikoren ekimena (2013aren bukaeran); Osakidetzaaren beste erakundeekin batera proposamena: dokumentazio asistentziala Osabide Global-en Gaia aztertu zen, ESIko dokumentazio klinikoaren batzordean, eta ESIko batzorde teknikoan. Azken horrek, eskaera formala bidali zuen Erakunde Zentralera. Horrez gain, |                                                                                                                             | 1-Urteroko laginketa<br><br>2-Batzorde Teknikoa: segimendua egin Erakunde Zentralari egindako proposamenari (dokumentazio asistentziala)                                              |

|                                    |                                                                                                          |                                      |                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                     |                                                                          |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|                                    |                                                                                                          |                                      |                                                                               | ESko Zuzendaritza<br>Medikoak eskaera egin<br>zien: Osakidetzako<br>Zuzendaritza Nagusiari,<br>Asistentzia Sanitarioko<br>Zuzendaritzari, eta<br>Kalitateko<br>Zuzendariordetzari<br>(Osabide Global)                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |                                                                          |
|                                    | 2.1.3. Komunikazio<br>telematikoetan bi<br>hizkuntza ofizialak<br>erabiltzeko irizpideak                 | Gerentzia<br>Zuzendaritza<br>guztiak | Erdi-mailako<br>arduradunak /<br>Zerbitzu Buruak<br>Gainbegiraleak<br>LMAUB-k | Hizkuntza ofizialak<br>erabiltzeko protokoloa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 2019an, komunikazio<br>masiboen %100                                                                                                                                                                | Urteroko laginketa                                                       |
|                                    | 2.1.4. Bi hizkuntza<br>ofizialak erabiltzeko<br>irizpideen berri<br>ematea, aplikazioa<br>eta jarraipena | Gerentzia<br>Zuzendaritza<br>guztiak | Erdi-mailako<br>arduradunak /<br>Zerbitzu Buruak<br>Gainbegiraleak<br>LMAUB-k | 1-Eguneko zerrendan<br>sartu, ohiko bileretan erdi<br>mailako arduradunei,<br>zerbitzu buruei,<br>LMAUBei....jakinarazteko.<br>Azpimarratu beraien<br>erantzukizuna dela neurri<br>hori.<br>2-Unitateen programetan<br>sartu<br>3- Hizkuntza ofizialak<br>erabiltzeko protokoloa<br>ikusgai.<br>4-Euskara plana paper<br>euskarrian banatu erdi<br>mailako arduradunei...<br>5-Bere lan arloko gidak | 1-2014: zuzendaritza<br>bakoitzak dagozkien erdi<br>mailako arduradunekin,<br>gainbegiraleekin...bilerak<br><br>2-2015<br><br>3-2014-2016: Euskarriak<br>banatu<br><br>4-2014<br><br>5-Sortu ahala. | Segimendua: erdi<br>mailako arduradunekin,<br>gainbegiraleekin....aktak. |
| 2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza |                                                                                                          | Gerentzia<br>Zuzendaritza<br>guztiak | Erdi-mailako<br>arduradunak /<br>Zerbitzu Buruak<br>Gainbegiraleak<br>LMAUB-k | 1-SAPeko datuak ustiaturik,<br>erdi mailako arduradun<br>ejta unitateetako<br>erreferenteen bitartez,<br>balizko profesionalak eta                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1-2014-2016: balizko<br>unitateen zerrenda.                                                                                                                                                         | 1-Urtero begiratu                                                        |



|                                                                                         |                                                                       |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         |                                                                       |         | <p>unitateak detektatu.</p> <p>2- "Euskaraz bai sano" kanpaina finkatu, euskarri iraunkorren bitartez, eta langileei gogorarazi.</p> <p>3-Lehen Mailako Atentzioko triptikoak aztertu: profesional elebidunei buruzko txertatutako esaldia</p> <p>4-Pazienteei eskaini: profesional, mediku edo pediatra elebidunik aukeratzea.</p> <p>5-Zirkuitu asistentzial elebidunak ospitalean.</p> | <p>2-2014-2016</p> <p>3-2014-2015: Lehen Mailako Arretako unitate guztietan.</p> <p>4-2014: neurri hori aurrera eramatea posiblea den ala ez aztertuko da. Emaizten arabera protokolo bat ezarriko da.</p> <p>5-2014an hasi atertzen. 2019rako zirkuitu asistentzialen mapa eginga. Mapa zabaltzen joan unitate elebidun gehiago lortu ahala.</p> | <p>2-Urtero kontrolatu ikurra zenbat lan arropatan inprimatu den.</p> <p>3-Urtero begiratu</p> <p>5-Kontratu Programa</p> |
| 2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan (Osabiden erregistratzea) | GGBBetako Zuzendaritza Zuzendaritza Medikoa Erizaintzako Zuzendaritza | LMAUBak | <p>Pazienteen aukera linguistikoa Osabiden erregistratzea (Aurretik Osabide garbitu behar dute: zeroan jarri hizkuntza aukeratzeko eremua) Lehen Mailako harreretan. Lehen urratsa, osasun sare osorako balio duena.</p>                                                                                                                                                                  | <p>Jarraibideak eman harreretako langileei (aurretik aukera linguistikoa egiteko eremua Erakunde Zentralean garbituz gero) honako hauek egiteko:</p> <p>-ALTA eman erabiltzaile berriei (gehienetan umeak) gurasoei baimena eskatu ondoren; Osabide egokitu ondoren hasi.</p> <p>-Gainerako</p>                                                   | <p>Segimendua: urtero; Osabiden datuak ustiatu (galdetu nola Erakunde Zentraleko informatikoei).</p>                      |

|                                                                                                  |                                   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                                                                                                  |                                   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                     | erabiltzaileak: erregistroa zabaltzeko erabakia hartuko da ala ez Medikuntza Orokorreko unitate batean proba egin, eta emaitzak ikusi ondoren.<br>Aurreko bi kasuetan, beharrezko neurriak hartu beharko dira mediku, pediatra, edo erizain elebidunik aukeratu ahal izateko. |                                                               |
| 2.5. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, organo kolegiatuekiko,... harremanak | Gerentzia<br>Zuzendaritza guztiak | Gerentea<br>Pertsonaleko zuzendaria<br>Departamendu Ekonomikoa<br>Zuzendari Medikua<br>Erizaintzako Zuzendaria | Arlo honetan ere, hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa erabiliko da (ahozko eta idatzizko harremanetan)                                                                                       | Beste eremuetan bezala (arretakoak eta asistentzialak) protokoloa unitate administratiboei jakinaraziko zaie.                                                                                                                                                                 | Urtero laginketa egin idatzizko komunikazioekin               |
| 2.6. Kontratatuak zerbitzu eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak                 | Zuzendaritza Ekonomikoa           | Hornidurak                                                                                                     | Kontratuetan orain arte ezarritako hizkuntza irizpideak bete:<br>1-Aurrez aurreko arretako enpresak: kafetegia, segurtasunekoak....<br>2-Hornidurak: makinak (kafea, edariak, fotokopiagailuak....) | -2014: Aztertu, eta beharrezkoa izanez gero, harremanetan jarri enprekin konpontzeko.<br>-Subrogazioa dela eta, langileen funtzioak beste modu batean banatu, edo (azterketaren emaitzen arabera) langile horiek trebatu: ohiko esaldiak bezeroak artatzeko.                  | .Segimendua: kontratu programa, euskara planaren ebaluazioak. |

### 3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

| Atala                                | Arduradunak                 |                                                                       | Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak                                                                                                                                                                                                               | Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak                                                                                         | Jarraipena                                                                                                       |
|--------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                      | Zuzendaritza eskuduna       | Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea                            |                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                           |                                                                                                                  |
| 3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia | 1-Gerentzia                 | 1-Informatikako arduraduna, Komunikazio arduraduna PEAZeko arduraduna | 1-Beraien unitateen hizkuntza paisaia                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                           | Kontratu Programa Euskara planaren ebaluazioak                                                                   |
|                                      | 2-Zuzendaritza Ekonomikoa   | 2- Prebentzioko eta Ingurumeneko teknikariak                          | 2-Makinetako jarraibide eta mezuak (fotokopiagailuak, kafea, asistentzialak...) Hizkuntza irizpideak erosi eta alokatzen direnean. Kartelak: suteak, su itzalgailuak...                                                                                     | 2-Makinak, kartelak eta segurtasunari dagokiona eta ekipamenduak 2014an aztertu.                                                          | 2-Segimendua: mantentze lanetako teknikaria                                                                      |
|                                      | 3-Pertsonaleko Zuzendaritza | 3-Lan osasuna                                                         | 3-Lan Osasunari buruzko kartelak                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                           | 3-Prebentzioko teknikaria                                                                                        |
|                                      | 4-Zuzendaritza guztiak      | 4-Unitate eta zerbitzu guztiak, erdi mailako arduradunak, LMAUBak     | 4- Hizkuntza paisaia, arian-arian aldatzen joango da ahal den unitate eta zerbitzu guztietan: karpetak, artxiboak, etiketak... 1.Lehentasuneko unitateekin hasiko da, eta unitateen programetan islatuko da. Langileak pixkanaka kontzientziatu, elebidunak | 4-2014-2016: erdi mailako arduradunei jakinarazi. 1. Lehentasuneko unitate elebidunekin hasi eta gainerako unitate elebidunekin jarraitu. | 4- Segimendua: erdi mailako arduradunak Euskara arduraduna: urteroko ikus segimendu, jakinarazi den unitateetan. |

|                        |                                |                                                                         |                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                        |
|------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
|                        |                                |                                                                         | 4.1 Hornidurak                                                                                                                          | <p>diren unitateetan, erdi mailako arduradunen inplikazioaren bidez.</p> <p>4.1-Ospitaleko erizaintzan: biltegiko langileekin harremanetan jarri solairuetako biltegi etara banatzen diren etiketa guztiak aldatzeko (botikak eta material sanitarioak)</p> <p>4.2-Berdin, Lehen Mailako Arretako unitate guztietan. Gestioak egin itzultzeko zerrenda bat osatzeko: gero, etiketak aldatu dymoz edo beste sistemaren batez.</p> | <p>4.1-2014an hasi 2016rako, ospitaleko biltegi guztietan aldatuta.</p> <p>4.2. 2014an hasi 2016rako, Lehen Mailako Unitateetako biltegi guztietan aldatuta.</p>                                                                         |                                                                                        |
| 3.2.- Giza baliabideak | 3.2.1. Langileekiko harremanak | Gerentzia<br>Pertsonaleko<br>Zuzendaritza<br>Zuzendaritza<br>Ekonomikoa | Informatikako arduraduna<br>Komunikazio arduraduna<br>Lan Osasuneko arduraduna<br>Pertsonaleko Departamendua<br>Departamendu Ekonomikoa | <p>1-Hizkuntza erabileraren protokoloa aplikatzea, batik bat, departamendu horietan, harreman handia baitute langileekin</p> <p>2-a)Langile elebidunei bidalitako informazio eta komunikazio masiboak: zirkularrak, gutunak, mezu elektronikoak, deialdiak....</p> <p>2-b) Langileak kudeatzeko dokumentazio elebiduna: eskabideak, kontratuak, nominak</p>                                                                      | <p>1- 2014-2015: Protokoloaren euskarri fisikoa unitate horietan</p> <p>2-b) Egun, elebidunak dira. Aztertu, eta baten bat erdaraz bakarrik egonez gero itzuli (2014-2016): ebazpen ekonomikoak, goardiak, ziurtagiri indibidualak..</p> | 1-Langileekiko gogobetetze inkesta (kontratu programa)<br>Euskara planaren ebaluazioak |

|                   |                                                                   |                           |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                 |                                                                                                                                                                      |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                   | 3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza                         | Pertsonaleko Zuzendaritza |                              | 1-Langile guztiei jakinaraztea, lehentasun hizkuntza jartzeko aukera dagoela enpleguaren atarian.<br>2-Zerrenda osatu aukera egin duten langileekin, eta Pertsonaleko Sailera eta beste departamendu eta zerbitzuei bidali, jakin gainean egon daitezen langile horiekin izapideak euskaraz egiteko. |                                                                 | -Segimendua: 6 hilabetez behin, SAPetik QUERY atera eta zerrenda eguneratu.<br>-Langileekiko gogobetetze inkesta (kontratu program)<br>-Euskara planaren ebaluazioak |
|                   | 3.2.3 Langile eta egoiliar berrien harrera                        | Zuzendaritza Taldea       | Gerentea Zuzendaritza Taldea | 1- Langile eta egoiliar berriei egiten zaien harreraren protokoloa eguneratu, gertatutako Lehen Maila eta ospitalearen arteko integrazioagatik(hizkuntza-erabileraren protokoloa barne)<br>2-Harrera euskaraz: erregistratu zein hizkuntzatan egiten den                                             | 1-2014-2015<br><br>2-Ahal den heinean                           | 2-Urtean, euskaraz egindako harreraren portzentajea (zuzendaritzako idazkariak)                                                                                      |
| 3.3. Prestakuntza | 3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa                       | Gerentzia                 | Prestakuntza arduraduna      | Eskaintza korporatiboan lkastaro elebidunak egonez gero, langileak euskaraz egiteko animatu eta motibatu.                                                                                                                                                                                            |                                                                 | Urtero neurtu: gauzatu diren (kopurua) eskaintza elebidunaren ikastaroak.                                                                                            |
|                   | 3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoak | Gerentzia                 | Prestakuntza arduraduna      | 1-Ikastaroak euskaraz: eskaintza areagotzen joan, langile euskaldunen portzentaje bera lortu arte.<br>2-Ikastaroen diseinua, antolamendua eta deialdiak eskaintza korporatiboaren                                                                                                                    | 1-%10 2016an Helburu gehiago ezarriko dira eboluzioaren arabera | Urtero neurtu: gauzatu diren (kopurua) eskaintza elebidunaren ikastaroak.                                                                                            |

|                                       |                                                    |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                             |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|
|                                       | 3.3.3. Mediku eta emagin egoiliarren prestakuntza  | Zuzendaritza Medikoa Erizaintzako Zuzendaritza                      | Zerbitzu Buruak Tutoreak                                                                                                                                                          | formatu berarekin.<br><br>1-Prestakuntza zirkuituak: aztertu, mediku egoiliarrei+Beasaingo emaginari, prestakuntza osoa edo zati bat, euskaraz emateko aukera.<br><br>2-Aldez aurretik, espezialitate bakar batekin proba egin,<br><br>3-Ahal den neurrian, zabaltzen joan eskaintza. | 1-2015<br><br>2-Egin daitekeela egiaztatu ondoren, 2016an hasi<br>3- Horretarako tutore adina egonez gero.                                             | Segimendua: tutoreek 2017an |
|                                       | 3.3.4. Euskalduntzeko eta alfabetatzeko ikastaroak |                                                                     |                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                        |                             |
|                                       | 3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk   |                                                                     |                                                                                                                                                                                   | Hurrengoan (3.4)                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                        |                             |
| 3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza | Gerentzia Pertsonaleko Zuzendaria                  | Prestakuntza arduraduna Euskara arduraduna                          | Bi urteko programa: lanari zuzendua                                                                                                                                               | III. Eranskinean                                                                                                                                                                                                                                                                      | Urtero:<br>-zenbat kurtso eskaini dira, etengabeko kurtsoen kopurua erreferentzia hartuta.<br>-Zenbat kurtso egin dira, eta parte hartzaileen kopurua. |                             |
| 3.5. Baliabide informatikoak          | Gerentzia                                          | Informatikako arduraduna Euskara arduraduna Prestakuntza arduraduna | 1-Aukera eskaini langileei office euskaraz instalatzeko. Motibatu eta office euskaraz erabiltzeko kurtsoak eskaini (etengabeko prestakuntzan sartu; korporatiboak dira)langileei. | 1-2014-2015ean aztertu informatikoekin. Mende balde eskualdean egin zen baina programak eguneratu zirenean ezabatu zen.                                                                                                                                                               | 1-Urtero:<br>-Zenbat langilek instalatu du.<br>-Zenbat langilek erabiltzen du (laginketa).                                                             |                             |

|                                            |                                                                       |                                  |                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            |                                                                       |                                  |                                                                 | 2- Bestelako baliabideak eskaini langile elebidunei: zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, sareko gramatikak....                                                                                                                                                                                                            | 2-2014-2015                                                                                                                                | 2-Adierazleak:<br>-Zenbat langilek instalatu du.<br>-Zenbat langilek erabiltzen du (laginketa)                                                 |
| 3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala | 3.6.1. Lan-hizkuntza                                                  | Zuzendaritza Taldea              | Zerbitzu Buruak Gainbegiraleak Erdi mailako arduradunak LMAUBak | 1-Euskara lan hizkuntza gisa ezartzearen aukera ikusi, zenbait unitatetan (unitateen programetan islatua), 1. lehentasunekoetan batik bat.<br><br>2-Aurrekoa lortuz gero, unitatearen protokoloa prestatu lana euskaraz egiteko.                                                                                                        | 1-Aztertu, 2014-2015.<br><br>2-2016an hasi; proba egin unitate bakar batean. Zabaltzen joan gainerako unitateetan baldintzak aldatu ahala. | 1-Urtero; balizko unitate elebidunen portzentajea ESIko unitate kopurua erreferentzi hartuta. Unitate bat aztertu urte bete bat igaro ondoren. |
|                                            | 3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan                        | Zuzendaritza Taldea              | Zerbitzu Buruak Gainbegiraleak Erdi mailako arduradunak LMAUBak | Hizkuntza erabileraren protokoloa bileretan:<br>-Unitatearen lan hizkuntza euskara izanez gero: euskaraz.<br>-Ohiko lan bilerak; parte hartzaile guztiek euskaraz ez badakite, eta erredaktore elebidunak egonez gero: dokumentu elebidunak.<br>-Bilera orokorrak; gaztelaraz; sarrera eta laburpenak euskaraz. Dokumentazio elebiduna. | 2015erako protokoloa jakinarazi erdi mailako arduradunei.                                                                                  | Aktetan (egiten direnean) erregistratu hizkuntzaren erabilera, norainokoa, protokoloa zenbat bileratan betetzen den neurtu ahal izateko.       |
|                                            | 3.6.3. Langileen arteko komunikazioan euskararen erabilera sustatzeko | Zuzendaritza Taldea Pertsonaleko | Zerbitzu Buruak Gainbegiraleak Erdi mailako                     | 1-Mintzakide: lan bikotea, ia euskaldunak direnen euskara indartzeko,edo ohiturak                                                                                                                                                                                                                                                       | 1-2014-2015                                                                                                                                | Urtean:<br>1-Zenbat egitasmo gauzatu dira.                                                                                                     |

|  |                                    |                        |                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                             |                                                                                                                          |
|--|------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | egitasmoak                         | Zuzendaria             | arduradunak<br>LMAUBak<br>Euskara<br>arduraduna | aldatzeko<br>Beste aukera batzuk aztertu:<br>Mintzalaguna, kafea<br>euskaraz....<br><br>2- Sindikatuei eskatu, beraiek<br>ere hizkuntza erabileraren<br>irizpideak betetzea beraien<br>komunikazioetan,<br>dokumentuetan,<br>ekitaldietan.. | 2-2014                                                                                                      | -Mintzakide: zenbat<br>bikote sortu dira.<br><br>2-Urtero, laginketa:<br>sindikatu<br>dokumentuekin eta<br>ekitaldiekin. |
|  | 3.7.3. Estrategia eta<br>Kudeaketa | Zuzendaritza<br>Taldea | Kalitateko<br>arduradunak                       | Estrategia eta kudeaketa<br>orokorrarekin lotutako<br>dokumentu guztiak bi<br>hizkuntzetan egotea: plan<br>estrategikoa, kudeaketa<br>planak, kontabilitateko<br>dokumentuak...                                                             | -2015rako detektatu<br>eta beharrezkoa<br>izanez gero itzultzen<br>joan.<br>-2016rako %80<br>-2019rako %100 |                                                                                                                          |



#### 4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

| Atala                   |                                                      | Arduradunak           |                                                                                                 | Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Helburuei eta lortzeko datai buruzko zehaztapenak                                                          | Jarraipena               |
|-------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|
|                         |                                                      | Zuzendaritza eskuduna | Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                            |                          |
| 4.1. Hizkuntza-politika | 4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharkakotasuna | Zuzendaritza Taldea   | Zuzendaritza Taldea<br>Zerbitzu Buruak<br>Gainbegiraleak<br>Erdi mailako arduradunak<br>LMAUBak | 1-Zuzendaritza bakoitzak dagozkien erdi mailako arduradunekin bilerak, euskara planaren zeharkakotasuna adierazteko, eta:<br>a) funtzio berriak: komunikazioa, II. Euskara Planaren neurrien aplikazioa eta segimendua.<br>b) Unitatearen euskara normalizatzeko programa espezifikoa (aurreko puntuaren isla)<br><br>2- Euskara Planaren neurriak sartu bai Plan Estrategikoan bai ESiren Kudeaketa Planean (dagoeneko egin).<br><br>3- Euskara Planari buruzko komunikazioak egitea, ESiren Komunikazio Planean ezarritakoaren arabera. | 1-2014-2015ean, erdi mailako arduradunei, ganbigiraleei... jakinaraztea.<br><br>2- 2014<br><br>3-2014-2016 | Bileretan jasotako aktak |
|                         | 4.1.3.Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)     | Zuzendaritza Taldea   |                                                                                                 | BIKAINen ebaluaziorako izena eman                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | -2016rako<br>-Helburua maila ertaina lortzea (zilarra).                                                    |                          |

|                  |                                                                                  |                                |                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                 |                                                                                                                |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                  | 4.1.4. Hizkuntza-eskubideak urratzeari lotutako kexen erregistroa eta jarraipena | Gerentzia Zuzendaritza guztiak | Zerbitzu Buruak Gainbegiraleak Erdi mailako arduradunak LMAUBak PEAZ Komunikazio arduraduna | Kexen aurrean honako hauen erantzukizuna: Zerbitzu Buruak, erdi mailako arduradunak, LMAUBak... kexak argitzeko, konponbide bat bilatzeko, eta idatzizko erantzuna prestatzeko. Kudeaketa PEAZerekin (kexak zentralizatzen ditu) koordinaturik egingo du.                                                        | PEAZeko, komunikazio arduradunei jakinarazi 2014an.             | Segimendua: PEAZek egingo du; Kexa guztiak erreferentzia hartuta, hizkuntza urraketari buruzkoen portzentajea. |
| 4.2. Pertsonak   |                                                                                  | Osakidetza                     |                                                                                             | Prestakuntza erdi mailako arduradunei: hizkuntza eskubideak, erdi mailako arduradunen papera bere zerbitzuko euskara normalizazioan...                                                                                                                                                                           | Osakidetza kurtso eskaintza araberak.                           | Segimendua, bi urtez behin: arduradunen partaidetza ikastaro horietan (%).                                     |
| 4.3. Baliabideak | 4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea                                         | Gerentzia Zuzendaritza guztiak | Euskara arduraduna (idazkaria)                                                              | -1.Seihilabete osatu eta lehen bilera.<br>-Ondoren: 3 hilabetez behin bilera.<br>-6 hilabetez behin, interes taldeekin bilera.                                                                                                                                                                                   |                                                                 | Segimendua: urtean zenbat bilera                                                                               |
|                  | 4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa                                                 | Pertsonaleko Zuzendaritza      | Euskara arduraduna                                                                          | -Euskara arduraduna: ESIren tamaina eta lan karga ikusita bere funtzioak izango dira: euskara planaren kudeaketa+ lan administratiboak. Itzulpenen dagokienez, itzulpen protokoloan ezarritako da, egun, aukera batzuk aztertzen ari direlako: itzulpen enpresak, itzulpen baliabideak beste erakunderen batekin | Bilerak egingo dira Euskara Batzorde elkartzeko den bakoitzean. | Aktak: -Urtean zenbat bilera<br>-Jorratutako gaiak (kopurua)                                                   |

|                                                 |                                                                           |                                                   |                                           |                                                                                                                                                                                                                                        |                           |  |
|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|
|                                                 |                                                                           |                                                   |                                           | partekatu....<br><br>-Unitateetako euskara erreferenteak (2013an ezarria) Funtzioa: Euskara Planaren neurrien jarraipena egitea, beraien zerbitzuetan, euskara arduradunarekin koordinaturik.                                          |                           |  |
| 4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika | 4.4.1. Kalitate- eta funtzionalitate-irizpideak idatzizko komunikazioetan | Gerentzia Zuzendaritza guztiak                    | Euskara arduraduna                        | -Komunikazio idatziak sortu; irizpideak: Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV Planak jasotakoak.<br>-Elementu grafikoak; irizpideak: Identitate Grafiko Korporatiboen Eskuliburua. |                           |  |
|                                                 | 4.4.2. Itzulpenak                                                         | Pertsonaleko Zuzendaritza Zuzendaritza Ekonomikoa | Euskara arduraduna Komunikazio Arduraduna | 1-Protokoloa egin: testuak erredaktatzeko eta itzultzeko. Ondoren langileei jakinarazi.<br>2- Testuak euskaraz sortzeko tresnak jarri langileen eskura: hiztegiak on line, zuzentzaileak....                                           | 1-2015<br><br>2-2014-2016 |  |
| 4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak     |                                                                           | Gerentzia Zuzendaritza guztiak                    | Euskara arduraduna Komunikazio Arduraduna | -Kike Amonarrizen ekitaldia: ESI n lan hizkuntza bultzatu eta motibatzen saioa.<br>-Beste aukera batzuk aztertu euskara erabileraren bultzatzeko.                                                                                      |                           |  |

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

| Atala                                                                                                                                       | Arduradunak               |                                            | Neurriak abian jartzeari buruzko zehaztapenak                                                                                                                                                                                                                         | Helburuei eta lortzeko datei buruzko zehaztapenak | Jarraipena |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------|
|                                                                                                                                             | Zuzendaritza eskuduna     | Kargua edo/eta arduraduna edo/eta unitatea |                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                   |            |
| 5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-datadun lanpostuen zerrenda                                                                 | Pertsonaleko Zuzendaritza | Euskara arduraduna                         | Euskara planaren II. eranskina                                                                                                                                                                                                                                        |                                                   | Urtero     |
| 5.2. Aldi-baterako kontrataziorako irizpideak lehentasunezko unitateetan                                                                    | Pertsonaleko Zuzendaritza | Euskara arduraduna                         | Ebentualak (lanpostuari lotuta ez daudenak) kontratatzea, lehentasunezko unitateetarako , Osakidetza <span>ren</span> Mahai Sektorialean Kontrataziorako adostutako irizpideena arabera.                                                                              |                                                   |            |
| Derrigortasun-datak ezartzea (derrigorrezkoak izan gabe, zerbitzu-erakunde bakoitzaren Euskara Planaren garapenaren testuinguruan kokatuak) | Pertsonaleko Zuzendaritza | Euskara arduraduna                         | -DD ezarri hutsik geratuko diren lanpostuei, plana indarrean dagoen bitartean.<br>-DD ezarri unitateko salbuetsiak aintzat hartuta.<br>-DD ezarri dagokien HE lortzen dutenei.<br>-DD ezarri buruzagitza lanposturen bati lan hizkuntza sustatzeko komenigarria bada. |                                                   |            |

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

**RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS OSI GOIERRI ALTO UROLA**

---

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 Cjo de Admon de Osakidetza en 3 de diciembre de 2013, a las características de la Organización de Servicios XXX.

- (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...

---

**(Informar a grupos de interés sobre las medidas adoptadas, sobre todo en relación con pacientes de usuarios, sobre todo en COMISION DE EUSKERA).**

## CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

| Apartado                           | Responsables (1)     |                                  | Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)                                                                                                      | Concreciones de objetivos y fechas de consecución (3)                                                                                                                                                                    | Seguimiento (4)                                                             |
|------------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
|                                    | Dirección competente | Cargo y/o responsable y/o unidad |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                             |
| 1.1. Rotulación                    | Direc.Económica      | Suministros                      | 1- Revisión de rotulación y valoración.                                                                                                                        | 1-100% Revisión en 2014<br>Objetivo: instalación de todos los nuevos rótulos fijos cumpliendo los criterios sobre rotulación y calidad y funcionalidad lingüística establecidos en el Plan de Euskera, a partir de 2014. | Revisión/Muestreo visual anual (unidad de suministros- Responsable euskera) |
| 1.1.1 Rotulación fija              |                      |                                  |                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                             |
| 1.1.2 Rotulación elementos móviles | Direc.Económica      | Suministros                      | 2- Orden de trabajo lavandería: cambio progresivo imprimación batas y uniformes.<br>Coordinación con unidades de AP para envío a hospital y cambio progresivo. | 2- Hospital:<br>50% 2016<br>70% 2019<br>Primaria:<br>30% 2016<br>60% 2019                                                                                                                                                | 2- Registro excell por responsable de lavandería.                           |

|                                                                                                                                                                    |                                                                  |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.1.3 Rotulación provisional, notas, avisos...                                                                                                                     | Gerencia<br>Todas las direcciones                                | Mando Intermedio/supervisora correspondiente<br>Jefe de Servicio JUAPs                           | 3-Aplicación de un protocolo de rotulación provisional.<br>Estudio y Preparación de plantillas bilingües con las mensajes provisionales más habituales en las diferentes unidades y servicios.<br>Integración de las plantillas en el sistema de documentación codificada de la OSI. | 3- Cumplimiento 40% en 2015<br>60% en 2016<br>80% 2019<br>.Comunicación a mandos intermedios 2014.                                                                 | 3- Muestreo anual (control visual)y registro del porcentaje. (unidad de suministros)                      |
| 1.2. Cartelería: carteles tanto de Osakidetza como de otros organismos (salud, seguridad, calidad....)También cartelería usada en actos de comunicación de la OSI. | Direc.Económica<br>Direc.Personal<br>Responsable de Comunicación | Suministros<br>Técnico Prevención<br>Responsable<br>Mantenimiento<br>Responsable<br>Comunicación | Revisión y valoración:<br>-Cartelería de Osakidetza<br>-Otros organismos: salud, seguridad, calidad...                                                                                                                                                                               | -Osakidetza 100% Revisados 2014.<br>-Otros organismos: 2014 revisión y valoración.<br>Objetivo: 80% cartelería de todo tipo bilingüe a partir de 2015.<br>90% 2019 | Revisión visual anual (Técnicos responsables de prevención y mantenimiento, Responsable de Comunicación ) |
| 1.3. Papelería                                                                                                                                                     | Direc.Económica                                                  | Suministros                                                                                      | Revisión y valoración                                                                                                                                                                                                                                                                | 100% 2014<br>cumpliendo criterios                                                                                                                                  | Revisión visual anual (suministros)                                                                       |
|                                                                                                                                                                    |                                                                  |                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                    |                                                                                                           |

|                                                                    |                                   |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.4. Internet, Intranet y redes sociales (navegación y contenidos) | Gerencia                          | Responsable de Comunicación | <p>1-Faccebok. Navegabilidad bilingüe en 2014. Actualmente el contenido generado por la OSI, es bilingüe.</p> <p>2-Sites, (enlace desde la intranet) Contenidos en bilingüe. navegabilidad en bilingüe</p> <p>3-Intranet+página web: Navegación: actualmente en bilingüe. Contenidos: aumento progresivo.</p> | <p>-2014 Repaso-establecimiento de la línea base de partida.</p> <p>3-30% contenido en euskera final de 2016 y Aumento progresivo hasta 50% en 2019</p> | -Seguimiento por responsable de comunicación: Anual, % de contenidos en euskera.                                                                         |
| 1.5. Revistas y boletines                                          | Gerencia                          | Responsable de Comunicación | Búsqueda de colaboradores/redactores en euskera.                                                                                                                                                                                                                                                              | 30% contenido en euskera final del 2016 Aumento progresivo hasta 50% en 2019                                                                            | Seguimiento por responsable de comunicación. -% de páginas en euskera o bilingües respecto al total.                                                     |
| 1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales               | Gerencia                          | Responsable de Comunicación | Actualmente bilingües                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Mantenerlos bilingües                                                                                                                                   | % anuncios en euskera o bilingües respecto al total                                                                                                      |
| 1.7. Actos públicos, jornadas...                                   | Gerencia<br>Todas las Direcciones | Responsable de Comunicación | Actualización de protocolo actual (según criterios del II. Plan de Euskera)                                                                                                                                                                                                                                   | <p>-Actualización protocolo 2014</p> <p>-Saludos y resúmenes en euskera en 2014-2015</p> <p>Contenidos: 10% en 2016 y aumento</p>                       | <p>-Revisión anual del material escrito utilizado (P.Point...) como reflejo de la lengua utilizada.</p> <p>-Cuando se realicen actas: registro de la</p> |



|                                                                                    |                                                                                          |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                    |                                                                                          |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | progresivo.                                                                                                                                                                                                | lengua utilizada y en que porcentaje.Revisión anual                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes, familiares y usuarios | Gerencia<br>Direc. de Personal<br>Direc. Económica<br>Direc. Médica<br>Direc. Enfermería | 1-Mandos intermedios, responsables de recepciones, admisiones, puntos de información, controles de planta.<br><br>2- Suministros | 1-Soporte físico y visible en admisiones y otros puntos para el actual protocolo de uso de las lenguas oficiales.<br><br>2- Comunicación a responsables de empresas contratadas (ej. Personal de seguridad que realice tareas de recepción) y distribución de protocolos de uso del euskera<br>- Ofrecimiento de ayuda para el paisaje lingüístico de los servicios contratados: cafetería (menús, precios...)y protocolos de uso del euskera.<br>3-Guías profesionales en admisiones, controles de enfermería (va incluido protocolo de uso) | 1-Comunicación a responsables admisiones Preparación y distribución soportes en 2014-2016.<br><br>2- Comunicación a responsables de empresas en 2014<br><br>3-Distribuir las nuevas según vayan surgiendo. | 1-Seguimiento mandos intermedios, referentes de las unidades (en el día a día) Además de eso muestreo anual.<br><br>2-Seguimiento (suministros) Muestreo anual, tanto de atención directa como de material escrito en cafetería (menús, precios...)<br>-Encuestas satisfacción.<br>-Contrato Programa (nº servicios contratados que no cumplen...) |
| 1.9. Megafonía y contestadores                                                     | Direc. Económica                                                                         | Suministros                                                                                                                      | Hospital: El único contestador está en el tfno. de "habitaciones" y es bilingüe.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

| Apartado                                    |                                                                                     | Responsables                                                                      |                                                                  | Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas                                                                                                                                                                                                 | Concreciones de objetivos y fechas de consecución                                                                                             | Seguimiento                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                             |                                                                                     | Dirección competente                                                              | Cargo y/o responsable y/o unidad                                 |                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                      |
| 2.1.<br>Relaciones con pacientes y usuarios | 2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales       | Gerencia<br>Direc.Personal<br>Direc.Médica<br>Direc.Enfermería<br>Direc.Económica | Mandos intermedios<br>Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>JUAPs | Soporte físico y visible tanto en admisiones como unidades asistenciales para el actual protocolo de uso de las lenguas oficiales                                                                                                                     | Comunicación a responsables y mandos intermedios. Preparación y distribución soportes para admisiones y Offices<br>Hojas o dpticos: 2014-2015 | Seguimiento del cumplimiento: mandos intermedios, referentes de las unidades (en el día a día) Además de eso muestreo anual.<br><br>Cont. Programa: encuesta satisfacción pacientes. |
|                                             | 2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas | Gerencia<br>Direc.Personal<br>Direc.Médica<br>Direc.Enfermería<br>Direc.Económica | Mandos intermedios<br>Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>JUAPs | 1-Protocolo de uso de las lenguas oficiales.<br>2-Iniciativa de la OSI (finales 2013): coordinación con resto de organizaciones para propuesta conjunta: documentación asistencial común en Osabide Global<br>Tratado en la Comisión de documentación |                                                                                                                                               | 1-Muestreo anual<br><br>2-Consejo Técnico (seguimiento de la petición realizada a Servicios Centrales referente a la documentación asistencial)                                      |

|  |                                                                                                   |                                                                                   |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                  |                                                               |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|  |                                                                                                   |                                                                                   |                                                                  | <p>clínica y en el Consejo Técnico de la OSI y petición a Centrales dese el Consejo Técnico:</p> <p>A su vez, Propuesta realizada desde D.Médica de la Osi a Direc. General de Osakidetza, a Direc. de Asistencia Sanitaria y a Subdirec. De Calidad (Osabide Global)</p> |                                                                                                                  |                                                               |
|  | 2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones telemáticas            | Gerencia<br>Direc.Personal<br>Direc.Médica<br>Direc.Enfermería<br>Direc.Económica | Mandos intermedios<br>Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>JUAPs | Protocolo de uso de las lenguas oficiales.                                                                                                                                                                                                                                | 100 % de las comunicaciones masivas 2019                                                                         | Muestreo Anual                                                |
|  | 2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales | Gerencia<br>Direc.Personal<br>Direc.Médica<br>Direc.Enfermería<br>Direc.Económica | Mandos intermedios<br>Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>JUAPs | 1-Inclusión en el orden del día en las Reuniones habituales para comunicación a mandos intermedios, jefes de servicio, supervisoras, JUAPs desde la Dirección correspondiente y haciendo énfasis en que la aplicación y                                                   | 1-2014<br>Reuniones de la dirección correspondiente con sus mandos intermedios, supervisoras, jefes de servicio. | Seguimiento: actas de las reuniones con mandos intermedios... |

|                                    |  |                                                                                   |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                |                                                                            |
|------------------------------------|--|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
|                                    |  |                                                                                   |                                                                                         | <p>seguimientos del plan de euskera en su unidad entra en su ámbito de responsabilidad.</p> <p>2-Inclusión en programas de las unidades.</p> <p>3- Soporte físico y visible del protocolo de uso de las lenguas oficiales.</p> <p>4-Distribución del plan de euskera en soporte papel a responsables.</p> <p>5-Guías de euskera de su ámbito profesional</p> | <p>2-2015</p> <p>3- Distribución soportes 2014-2016.</p> <p>4-2014</p> <p>5- Según se vayan creando</p>        |                                                                            |
| 2.2. Oferta de servicios bilingües |  | Gerencia<br>Direc.Personal<br>Direc.Médica<br>Direc.Enfermería<br>Direc.Económica | Mandos intermedios<br>Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>JUAPs<br>Responsable Euskera | <p>1-Estudio de unidades y profesionales potencialmente bilingües por medio de Plantilla, mandos intermedios y referentes de las unidades.</p> <p>2-Afianzamiento de la campaña "euskaraz bai sano" en soportes</p>                                                                                                                                          | <p>1-2014-2016 estudio de la posibilidad en todas las unidades, y listado de las mismas</p> <p>2-2014-2016</p> | <p>1-Revisión anual</p> <p>2- Recuento anual de imprimación en batas y</p> |

|                                                                                                 |                                                                    |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                 |                                                                    |                                      | <p>permanentes y recuerdo a trabajadores.</p> <p>3- Revisión de los trípticos de Atención Primaria: frase sobre profesionales bilingües.</p> <p>4-Ofrecimiento a pacientes de elección de profesionales, médicos y/o pediatras bilingües.</p> <p>5-Circuitos Asistenciales bilingües en Atención hospitalaria.</p> | <p>3-2014-2015 en todas las unidades de Atención Primaria.</p> <p>4-Se estudiará la viabilidad de la medida durante el 2014 y en función de los resultados se establecerá un protocolo.</p> <p>5- Inicio del estudio de las posibilidades en 2014 y establecimiento del Mapa de circuitos bilingües del hospital para el 2019. Ampliación progresiva del mapa según posibilidades.</p> | <p>uniformes</p> <p>3- Revisión anual</p> <p>5- Contrato programa (anual) e.6</p>                              |
| 2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación <b>oral</b> (Registro en Osabide) | Dirección de Personal.<br>Dirección Médica<br>Dirección enfermería | JUAPs Unidades de Atención Primaria. | Registro de pacientes euskaldunes en Osabide (limpiarán; pondrán a cero el campo de lengua de elección) en las admisiones de los centros de atención primaria, como primer paso a la atención hospitalaria.                                                                                                        | Orden de trabajo a profesionales de AAC (medida sujeta a la limpieza previa de los campos de lengua de elección en Servicios Centrales) para:<br>-ALTA de nuevos usuarios (normalmente niños) tras consulta a padres; comienzo cuando adapten OSABIDE.<br>-Resto de usuarios: Se                                                                                                       | Seguimiento anual por medio de explotación de datos de Osabide (recabar información en informática de Gasteiz) |

|                                                                                                                 |                                                                                   |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                 |                                                                                   |                                                                                          |                                                                                                                                                                                                          | <p>tomará la decisión de ampliar el registro al resto de usuarios en función de los resultados de un Pilotaje en una unidad de Medicina General de un centro de salud.</p> <p>2-En los 2 casos anteriores implica la adopción de medidas para facilitar medico/pediatra y enfermera euskaldun.</p>                                                                                         |                                                               |
| 2.5. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales... | Gerencia<br>Direc.Personal<br>Direc.Médica<br>Direc.Enfermería<br>Direc.Económica | Gerente<br>Dpto. Personal<br>Dpto. Económico<br>Directora médica<br>Directora enfermería | Se aplicará también en este ámbito el protocolo de uso de las lenguas oficiales (relación oral y escrita).                                                                                               | Al igual que en ámbitos de atención y asistenciales se comunicará el protocolo de uso de la lengua a las unidades administrativas.                                                                                                                                                                                                                                                         | Muestreo anual de comunicaciones escritas                     |
| 2.6. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos                                  | Direc. Económica                                                                  | Suministros                                                                              | Cumplimiento de Criterios lingüísticos actualmente establecidos en contratos:<br>1-empresas cara al público: cafetería, seguridad....<br>2-Suministros: máquinas de café, de alimentos, fotocopadoras... | -2104 Revisión, valoración y en su caso comunicación con responsables de empresas para subsanación.<br>-Debido a la subrogación, medidas de reasignación de funciones de trabajadores de empresas externas y/o adiestramiento (en función de los resultados de la revisión) para uso básico del euskera: expresiones habituales de cortesía y atención al público en su puesto de trabajo. | Seguimiento: contrato programa, evaluaciones plan de euskera. |

### CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

| Apartado                                         | Responsables            |                                                                              | Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas                                                                                                                                                                                                                                                      | Concreciones de objetivos y fechas de consecución                                                                               | Seguimiento                                                                                                    |
|--------------------------------------------------|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                  | Dirección competente    | Cargo y/o responsable y/o unidad                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                 |                                                                                                                |
| 3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo | 1-Gerencia              | 1-Responsables de Informática y Comunicación y SAPU.                         | 1-Paisaje lingüístico de sus respectivas unidades.                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                 | Contrato Programa?<br>Evaluaciones plan de euskera                                                             |
|                                                  | 2-Dir.económica         | 2-Técnicos de Prevención y de medio ambiente                                 | 2-Instrucciones y mensajes de máquinas (fotocopiadoras, de café, asistenciales...)Criterios lingüísticos en la compra y alquiler de los mismos. Carteles de salidas de incendios, evacuación, extintores....                                                                                               | 2-En lo referente a carteles, seguridad, maquinaria y equipamientos, revisión en 2014                                           | 2- Seguimiento responsables Técnico de Mantenimiento.                                                          |
|                                                  | 3-Dir. Personal         | 3- Salud Laboral                                                             | 3- Carteles de salud laboral                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                 | 3- Seguimiento: técnico de prevención.                                                                         |
|                                                  | 4-Todas las direcciones | 4-Todas las unidades y servicios, mandos intermedios, supervisoras, JUAPs... | 4-Progresivamente, paisaje lingüístico en todas las unidades y servicios: carpetas, archivos, etiquetas comenzando por las de prioridad 1 y reflejándolo en los programas de las unidades. Concienciación progresiva a través de la implicación de mandos intermedios en unidades que se identifiquen como | 4- Comunicación a responsables intermedios en 2014-2016 las de prioridad 1 y continuación con unidades bilingües identificadas. | 4- Seguimiento mandos intermedios. Resp.euskera: seguimiento visual anual en unidades en que se ha comunicado. |

|  |  |                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                    |  |
|--|--|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | 4.1 Suministros | <p>bilingües.</p> <p>4.1-Concretamente en enfermería del Hospital: gestión en almacén para cambio de todo el etiquetaje que luego se distribuye todos los almacenes de medicamentos y material sanitario del hospital.</p> <p>4.2 Idem en unidades de atención primaria. Gestión para confección de una lista para traducir y cambio en la unidad con dymo u otro sistema.</p> | <p>4.1-Comienzo en 2014 y cambio progresivo en todos los almacenes del hospital para el 2016..</p> <p>4.2 Comienzo en 2014 y cambio progresivo en todos los almacenes de las UAPs para el 2016</p> |  |
|--|--|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|



|                       |                                                       |                                                       |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                |
|-----------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.2. Recursos humanos | 3.2.1. Relaciones con el personal                     | Gerencia de Dirección Personal<br>Dirección económica | Responsable Dpto. informática<br>Responsable de Comunicación.<br>Responsable salud laboral<br>Dpto. de Personal<br>Dpto. Económico | 1-Aplicación del protocolo de uso de las lenguas sobre todo en esos departamentos de atención directa y habitual a los trabajadores.<br><br>2-a) Información y comunicaciones masivas dirigidas a los trabajadores bilingües: circulares, cartas, mensajes electrónicos generales, convocatorias,<br>2-b) documentación de gestión de los trabajadores bilingüe: solicitudes, contratos, nóminas.... | 1-Soporte físico del protocolo y visible en esas unidades en 2014-2015.<br><br>2-<br><br>2.b Actualmente son bilingües. Revisión y posible traducción de otros: resoluciones de contenido económico, guardias, certificados individuales... durante el 2014-2016 | 1-Encuesta de satisfacción de los trabajadores (contrato programa e.2) Evaluaciones plan de euskera                            |
|                       | 3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas | Dirección de Personal                                 |                                                                                                                                    | 1-Comunicación a todos los trabajadores de la posibilidad de establecer su lengua de preferencia en el portal del empleado.<br>2-Listado al Dpto. Personal y al resto de departamentos y servicios para la realización de los                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                  | -Seguimiento Semestral Querys SAP<br>-Encuesta de satisfacción de los trabajadores (contrato programa e.2)<br>-Evaluaciones P. |

|                |                                                                                                                     |                  |                             |                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                        |                                                                                                              |
|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                |                                                                                                                     |                  |                             | trámites con esos trabajadores en su lengua de preferencia.                                                                                                                                                                                              |                                                                                                        | Euskera                                                                                                      |
|                | 3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes                                                                   | Equipo directivo | Gerente<br>Equipo directivo | 1-Actualización (fusión primaria hospital) protocolo de acogida: nuevos trabajadores y residentes (con inclusión del protocolo de uso del euskera y posibilidades de formación).<br>2-Acogida en euskera (registrar en que idioma se le hace la acogida) | 1-2014-2015<br><br>2- En función de las posibilidades.                                                 | 2- nº de profesionales acogidos en euskera (anual) (secretarías dirección)sobre total de acogidos.           |
| 3.3. Formación | 3.3.1. Formación continua corporativa                                                                               | Gerencia         | Responsable de formación    | Ante oferta corporativa de de cursos bilingües animar, motivar a trabajadores a hacerlo en euskera.                                                                                                                                                      |                                                                                                        | Medición (anual): nº de cursos de la oferta bilingüe con cuórum suficiente para llevarse a cabo.             |
|                | 3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios (talleres, cursos, sesiones clínicas...) | Gerencia         | Responsable de formación    | 1-Oferta progresiva de cursos en euskera hasta alcanzar el mismo porcentaje que el de trabajadores euskaldunes.<br><br>2-Diseño, organización y convocatorias de los cursos                                                                              | 1- 10% en 2016 Establecimiento o de objetivos posteriores en función de la evolución.<br>2- Ya se hace | Medición (anual): nº de cursos de oferta bilingüe y nº de cursos con cuórum suficiente para llevarse a cabo. |

|                                                |                                                                                   |                                |                                                |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                |                                                                                   |                                |                                                | con el mismo formato que la oferta corporativa.                                                                                                                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                |
|                                                | 3.3.3. Formación de médicos residentes<br>Formación (EIR) matrona en C.S. Beasain | Dirección médica               | Jefes de servicio<br>Tutores                   | 1-Circuitos formativos: Estudio de la posibilidad real de ofrecer toda la formación o parte de ella en euskera a médicos residentes + matrona Beasain.<br>2-Comienzo (pilotaje en una especialidad)<br><br>3-Ampliación progresiva | 1-2015<br><br>2-Si es factible, comienzo en mayo de 2016<br><br>3- Según disposición de tutores euskaldunes. | Seguimiento tutores 2017                                                                                       |
|                                                | 3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización                                |                                |                                                |                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                              |                                                                                                                |
|                                                | 3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento idiomático                               |                                |                                                | Se engloban en el siguiente punto (3.4.)                                                                                                                                                                                           |                                                                                                              |                                                                                                                |
| 3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera |                                                                                   | Gerencia<br>Direc. de Personal | Responsable formación<br>Responsable euskera   | Programa bienal de adiestramiento: orientado a las tareas                                                                                                                                                                          | En Anexo III                                                                                                 | Anual Nº cursos ofertados sobre el total de formación continua, nº de cursos realizados y nº de participantes. |
| 3.5. Recursos informáticos                     |                                                                                   | Gerencia                       | Responsable informática<br>Responsable euskera | 1-Ofrecimiento de instalación de los programas ofimáticos en                                                                                                                                                                       | 2014-2015 estudio con informática.                                                                           | 1-(anual): -nº trabajadores que lo instalan.                                                                   |

|                                         |                          |                  |                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------|--------------------------|------------------|------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                         |                          |                  | Responsable formación                                            | <p>euskera a empleados de la OSI.<br/>Motivación y cursos de formación (incluirlos en formación continua; son corporativos) de office en euskera a profesionales</p> <p>2-Ofrecimiento de otros recursos a empleados bilingües: correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas en la red....</p> | <p>En Mendebalde se instaló. Luego cambio de programas y no existe la posibilidad de configuración en euskera.</p> <p>2-2014-2015</p>                 | <p>-nº trabajadores que lo utilizan (muestreo)</p> <p>2-Indicadores (anual):-nº trabajadores que los instalan.<br/>- nº trabajadores que lo utilizan (muestreo)</p> |
| 3.6. Comunicación horizontal y vertical | 3.6.1. Lengua de trabajo | Equipo directivo | Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>Mandos intermedios<br>JUAPs | <p>1-Estudio de la posibilidad de establecer el euskera como lengua de trabajo en ciertas unidades (reflejado en los programas de las unidades), sobre todo en las de prioridad 1.</p> <p>2-Si ello es posible, protocolo de trabajo de la unidad en euskera.</p>                                                 | <p>1-Estudio en 2014-2015<br/>2-Comienzo en 2016 y pilotaje en una unidad. Progresivamente según vayan cambiando las condiciones de las unidades.</p> | <p>1- (anual):nº de unidades potencialmente bilingües % sobre el total de unidades de la OSI. Pilotaje y evaluación de una unidad tras un año de funcionamiento</p> |

|  |                                                                                     |                                        |                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                            |                                                                                                                                                                                               |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones                                    | Equipo directivo                       | Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>Mandos intermedios<br>JUAPs                        | Protocolo de uso de la lengua en reuniones:<br>-Unidades cuya lengua de trabajo es el euskera, en euskera.<br>-Reuniones ordinarias de trabajo: Si hay participantes que no saben euskera: si redactores saben euskera documentos en bilingüe.<br>-Reuniones Generales: en castellano con al menos introducción y resumen en euskera. Documentación bilingüe. | -<br>Comunicación Protocolo a mandos intermedios para 2015 | Actas en aquellas que se registren el grado de utilización de la lengua para medir el Nº reuniones en que se cumple según protocolo.                                                          |
|  | 3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores | Equipo directivo<br><br>Direc.Personal | Jefes de servicio<br>Supervisoras<br>Mandos intermedios<br>JUAPs<br>Responsable euskera | 1-Mintzakide: pareja laboral en euskera para apoyo a cuasiparlantes o simplemente para cambio de hábitos.<br>Estudio de otras posibilidades (Mintzalaguna, kafea euskeraz, ...)<br>2-Acuerdo con sindicatos para que cumplan los criterios de uso de las lenguas de la OSI en documentación, comunicaciones....                                               | 1-2014_2015<br><br>2-2014                                  | -Nº actividades realizadas de actividades de fomento realizadas Anual<br>-Mintzakide: nº de parejas. Anual<br><br>2-Muestreo anual de papelería sindical y actos sindicales si se realizaran. |
|  | 3.7. Estrategia y Gestión                                                           | Equipo directivo                       | Responsables calidad                                                                    | Redacción bilingüe de los documentos relacionados con la estrategia y gestión                                                                                                                                                                                                                                                                                 | -2015<br>detección y traducción                            |                                                                                                                                                                                               |

|  |  |  |  |                                                                              |                                                         |  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|
|  |  |  |  | general: plan estratégico, planes de gestión, documentos de contabilidad.... | progresiva de los que falten. -80% para 2016 -100% 2019 |  |
|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|--|

#### CAPÍTULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

| Apartado                  |                                                | Responsables         |                                                                                      | Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Concreciones de objetivos y fechas de consecución                                              | Seguimiento        |
|---------------------------|------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|                           |                                                | Dirección competente | Cargo y/o responsable y/o unidad                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                |                    |
| 4.1. Política lingüística | 4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad | Equipo directivo     | Equipo directivo<br>JUAPs<br>Mandos intermedios<br>Jefes de servicio<br>Supervisoras | 1-Reuniones informativas de las respectivas direcciones con los mandos intermedios de su ámbito para explicarles la transversalidad en el plan de euskera y asunción de:<br>a) nuevas funciones: comunicación, implantación y seguimiento de las medidas adoptadas en este II Plan de Euskera.<br>b) Programa específico de normalización del uso del euskera en la unidad (Reflejo o plasmación del punto anterior)<br>2-Inclusión de los objetivos y medidas del Plan de Euskera tanto en el Plan Estratégico como en el Plan de Gestión | 1-2014-2015 comunicación a todos los mandos intermedios, supervisoras, Juaps....<br><br>2-2014 | Actas de reuniones |

|               |                                                                                                   |                                |                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                  |                                                                                                                                                         |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|               |                                                                                                   |                                |                                                                                              | de la OSI (ya realizado).<br>3-Comunicaciones sobre el Plan de Euskera, según los canales de comunicación definidos en el Plan de Comunicación de la OSI.                                                                                                                                                                     | 3-2014-2016                                                                      |                                                                                                                                                         |
|               | 4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)                                         | Equipo directivo               |                                                                                              | Presentarse a la Evaluación BIKAIN                                                                                                                                                                                                                                                                                            | -Antes del 2016<br>-Objetivo: consecución de la certificación intermedia (Plata) |                                                                                                                                                         |
|               | 4.1.4. Registro y seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos | Gerencia Todas las Direcciones | JUAPs Mandos intermedios Jefes de servicio Supervisoras... SAPU Responsable de Comunicación. | Responsabilidad de los jefes de unidad/servicios, mandos intermedios, JUAPs,...en el esclarecimiento de las quejas recibidas, la búsqueda de una solución o reparación y la consabida respuesta por escrito. Realizarán la Gestión en coordinación con el SAPU, servicio que centraliza las quejas y reclamaciones de la OSI. | Comunicación a SAPU y responsable de comunicación en 2014.                       | -Seguimiento por parte del SAPU: % de quejas o reclamaciones referentes a la conculcación de los derechos lingüísticos respecto al total de las mismas. |
| 4.2. Personas |                                                                                                   | Osakidetza                     |                                                                                              | Sesiones formativas a mandos intermedios sobre bilingüismo, derechos lingüísticos y el papel de los mandos intermedios en el proceso de normalización del euskera en su unidad.                                                                                                                                               | Dependiendo de la oferta de cursos se Osakidetza.                                | -Seguimiento (bienal) porcentaje de participación de los mandos en las citadas sesiones.                                                                |
| 4.3. Recursos | 4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera                                                 | Gerencia Todas las Direcciones | Responsable de Euskera (secretario)                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | -1º semestre 2014: Constitución y 1ª reunión.<br>-Posteriormente                 | Seguimiento anual del nº de reuniones                                                                                                                   |

|  |                                    |                       |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                           |                                                                         |
|--|------------------------------------|-----------------------|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
|  |                                    |                       |                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | convocatoria cada 3 meses<br>-Cada 6 meses reunión con grupos de interés. |                                                                         |
|  | 4.3.2. Servicio Técnico de Euskera | Dirección de Personal | Responsable de Euskera | <p>-Responsable de euskera: por tamaño de la OSI y análisis de la carga de trabajo el responsable de euskera asumirá las funciones de gestión del plan de euskera + las labores administrativas. En lo que respecta al apartado de la traducción se especificará en el protocolo de traducción de la OSI, pues en la actualidad son objeto de estudio otras posibilidades ( las más barajadas: recurso sistemático a empresas de traducción o compartir con otras organizaciones algún recurso para traducción) para no cargar con ese tipo de labores al responsable de la gestión del plan.</p> <p>-Referentes de euskera de las unidades (establecido en el 2013) Función: seguimiento de las medidas del Plan de Euskera en sus unidades o</p> | -reuniones tantas veces como se junte la Comisión de Euskera              | <p>Actas:</p> <p>-Nº reuniones anuales</p> <p>-Nº de temas tratados</p> |



|                                                  |                                                                            |                                |                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                       |                           |  |
|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|--|
|                                                  |                                                                            |                                |                                                       | servicios, en coordinación con el responsable de euskera.                                                                                                                                                                                             |                           |  |
| 4.4. Calidad del corpus y política de traducción | 4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas | Gerencia Todas las direcciones | Responsable de Euskera                                | -Creación de comunicaciones escritas; criterios: IV Plan de Norm. Uso Euskera Adm.General CAV.<br>-Elementos Gráficos; criterios: Manual de Identidad Gráfica Corporativa.                                                                            |                           |  |
|                                                  | 4.4.2. Traducciones                                                        | D.Personal y D.Económica       | Responsable de Euskera<br>Responsable de Comunicación | 1-Protocolo sobre redacción de textos y traducción. Posterior comunicación para su cumplimiento al personal de la organización<br>2- Facilitar herramientas al personal para la creación de textos en euskera (diccionarios on line, correctores....) | 1-2015<br><br>2-2014-2016 |  |
| 4.5. Espacios de promoción del uso del euskera   |                                                                            | Gerencia Todas las direcciones | Responsable de Euskera<br>Responsable de Comunicación | -Charla de Kike Amonarriz: Acto de motivación a profesionales para el impulso de la lengua de trabajo en la OSI.<br>-Estudio de otras posibilidades de promoción del euskera.                                                                         |                           |  |

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

| Apartado                                                                                                                                                          | Responsables          |                                  | Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Concreciones de objetivos y fechas de consecución | Seguimiento |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|-------------|
|                                                                                                                                                                   | Dirección competente  | Cargo y/o responsable y/o unidad |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                   |             |
| 5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad                                                                                        | Dirección de Personal | Responsable de euskera           | Anexo II del Plan de Euskera                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                   | anual       |
| 5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias                                                                                                  | Dirección de Personal | Responsable de euskera           | -Contratación de personal eventual en unidades prioritarias (no vinculado a plaza) en función de lo establecido en el Acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza.                                                                                                                                                              |                                                   |             |
| Asignación de fechas de preceptividad que, no siendo obligatorias, se enmarcan en el contexto de desarrollo del Plan de Euskera en cada organización de servicios | Dirección de Personal | Responsable de euskera           | -Asignación de F.P. a las plazas que vayan quedando vacantes sin titular durante la vigencia del Plan<br>-Asignación de F.P. teniendo en cuenta los exentos de la unidad.<br>-Asignación de F.P. a los liberados que obtengan el perfil.<br>-Asignación de F.P a puestos de jefaturas, mandos...de interés para fomentar la lengua de trabajo. |                                                   |             |

### III ERANSKINA

#### GOIERRI-UROLA GARAICO ESI-N EUSKARA ERABILTZEKO BI URTEKO TREBAKUNTZA-PLANA

##### Sarrera

Nahiz eta hurrengo planetan beste prestakuntza-nitxo batzuk jorratu, aurreikusita dago, oraingo honetan, eta, bi urtez, ESIko profesionalak trebatzea edozein arrazoi dela medio orain arte kontuan hartu ez diren arloetan, euskara-planaren helburuak lortzeko garrantzitsuak izan arren.

Lehen esandakoak ez du esan nahi beste prestakuntza-arloak alde batera utziko direla, lehentasunak ezarriko direla baizik. Kontuan hartu behar da gainera, beste prestakuntza-arlo batzuk, korporatiboek batik bat, martxan jarraituko dutela. Helburua da **euskara, ESI, benetan erabiltzen duten** profesionalen kopurua handitzea. Horretarako, batzuen arabera gaindiezinak eta inoiz espezifikoki tratatu ez diren oztopoak jorratuko dira. Jakin, badakigu zaila izango dela trebakuntza-mota hori antolatzea, baina erronkak merezi duela uste dugu.

##### Prestakuntza-Arloa

Prestakuntza-jarduerak honako bi ardatz nagusien inguruan planifikatuko dira, lehen aipatutako denboraldian:

- 1- 2. HE lortzetik gertu dauden profesionalak, edo lortua izan arren euskara erabiltzen ez dutenak ulermen-arazoak edo ohitura falta direla medio:
  - prestakuntza espezifikoa Osakidetzako lanpostuetan gehien eskatzen den HEren ohiko oztopoak gainditzeko : idatziak (gutunak, erredakzioak...) zein ahozko azterketa.

Euskaldun berriak gure inguru geografikoan zabalkuntzarik handiena duen euskalkiarekin ohitzea: bai bere lanpostuan derrigortasuna data ezarrita dagoelako bai HE lortzetik gertu daudelako baino ulermen-arazoekin, eta euskaraz hitz egiteko uzkurto egiten direnean.

Ahaleginak egitea, azken finean, honako hauen artean dauden tarteak gutxitzeko:

1. Hizkuntza Eskakizuna ia eduki edo benetan eduki.
2. Hizkuntza Eskakizuna eduki eta benetan euskaraz hitz egitea.

2- Inoiz euskara ikasi ez duten euskaldun zaharrak trebatzea:

Prestakuntza espezifikoa 2 HE lortzeko, Erakunde Zentralean langile horientzako azterketa berezia egin ahal izateko baliabideak jartzen badira.

3 Bigarren mailan, bi urteko plana euskaraz artatzeko gai den langileengan zuzendua egon arren, eta ikastaro-eskaintzari erantzuna oraindik ikusi gabe funtsezkoa jotzen da, **motibazio-testuinguru batean**, euskaraz ez dakienak honako alde hauek ezagutzea; baita euskaraz dakienak ikastaroan denontzat tokia egonez gero, are gehiago unitate bereko langileak baldin badira:

-Hizkuntza-eskubideak, euskara-erabileraren protokoloka, bere jokabidearen garrantzia euskara plana garatzeko...

-Euskarazko gida profesionalek zertan lagundu diezaieke, eta euskarazko oinarritzko esaldietan trebatzea: erabiltzailea artatzeko, harrera egiteko, beste zerbitzuetara bideratzeko, agurrak....

-Trebetasun sozialetarako trebakuntzaren bat ere egin liteke, euskara-erabileraren testuinguru espezifiko horretan; baita saioak egitea ere, irakaskuntza-testuinguru batean, azken kasu horretan, noski, aurretik irakasleak lortuz gero.

### **Helburuak, aplikatzeko eremua, segimendua**

Trebakuntza-mota horrekin, **Bitarteko helburuak** lortuz bukaerako helmugara iritsi nahi da: Zenbat eta ESiko langile gehiagok benetan euskaraz egitea, ahalik eta unitate eta zerbitzu gehienetan.

Hauexek dira, aldeztu aurretik lortu nahi diren helburuak:

- 1- Euskara-erabileraren aldeko giroa sortzea unitateetan, euskaraz ez dakiten laguntzarekin zein hizkuntza-eskakizuna lortzetik gertu dauden ia euskaldunak direnen (HE lortuta izan ala ez) motibazioak hobera egin duelako, hizkuntza-gaitasunak jorratu ondoren.
- 2- Euskararen irradiazio-gune berriak sortzea ESIn: pertsona batek edo unitate batek euskara-erabilerarekiko arrakasta lortu, eta beste unitateetara zabaltzea eta lankideei ilusioa transmititzea.

Kurtsoak noiz emango diren eta zenbat iraungo duten, zehazten joango da beharrak ikusita eta zenbait aldagairen arabera; besteak beste:

-Partaide-kopurua.

-Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko probak noiz egiten diren.

-Irakasleak "ad hoc" lortzen diren ala ez.

-Profesionalen unitatearen antolamendua.

Baina, edozein modutan, eskaintza, 1. Lehentasunezko zerbitzuetara edo unitateetara bideratuko da, eta ,helburuak lortzeko, hasierako ahalmen egokia daukaten unitateetara. Horrekin batera, lehentasuna emango zaie, horien barruan, kanpo-erabiltzaileekin zein barne-erabiltzaileekin harreman zuzena daukatenei.

Adierazle batzuk ezarriko dira, eta, bi urte horiek igaro ondoren, ebaluazio bat egingo da.

## ANEXO III

### PLAN DE ADIESTRAMIENTO BIENAL 2014-2015 PARA EL USO DEL EUSKERA EN LA OSI GOIERRI ALTO UROLA

#### Introducción

Aunque en planes posteriores puedan atenderse a otros nichos de formación, en este plan se prevé a lo largo de 2 años el adiestramiento y capacitación en euskera de los profesionales de la OSI en aquellos ámbitos a los que, hasta ahora, y por los motivos que fueren, no se les ha prestado la necesaria consideración pudiendo incidir sin embargo positivamente en la consecución de los objetivos del plan de euskera.

La aseveración anterior no supone el abandono de otros campos de formación, sino el establecimiento de prioridades teniendo en cuenta además que otras áreas de adiestramiento, sobre todo de iniciativa corporativa, siguen activas. Se pretende en definitiva ampliar el número de personas que realizan un **uso real del euskera** en nuestra OSI atendiendo a, según algunos, obstáculos “insalvables” y que nunca han sido tratados específicamente. Somos conscientes de la dificultad de la organización de este tipo de adiestramiento, pero pensamos que el reto merece la pena.

#### Área formativa

Las actividades formativas en ese período se planificarán en torno a dos ejes principales:

- 3- Atención a profesionales próximos al perfil 2 o que bien habiéndolo conseguido no hagan un uso real del euskera bien por dificultades de comprensión o de rodaje en la práctica de la lengua:
  - preparación específica para los obstáculos más habituales a la hora de superar el perfil exigido más habitual en la OSI tanto en lo que a escritos (cartas, redacciones...) se refiere como al examen oral.
  - Familiarización con el dialecto más habitual de nuestro ámbito geográfico para euskaldun berris con perfil preceptivo o con nivel de euskera cercano a él pero con dificultades de comprensión, factor este que lleva a cohibirse también a la hora de hablar en euskera.

En definitiva, intentar acortar el salto:

1º entre tener “casi” el perfil y tenerlo efectivamente, y

2º entre tener el perfil y el uso real de la lengua.

- 4- Atención a profesionales euskaldun zaharras que nunca han estudiado euskera:  
Preparación específica para la obtención del perfil 2, siempre y cuando en Servicios Centrales se tomen las medidas necesarias para la realización de exámenes especiales para este colectivo.
- 3 Secundariamente, en función de la respuesta a la oferta de curso, y, aunque el plan bienal está orientado al personal capaz de atender en euskera, se considera importante siempre en un marco de **motivación**, la familiarización en los siguientes aspectos del personal que desconoce el euskera, no excluyendo sin embargo al resto de profesionales si hubiera disponibilidad de plazas sobre todo si pertenecieran a la misma unidad:
  - Derechos lingüísticos, protocolo de uso del euskera, importancia de su papel en el plan de euskera...
  - Papel de las guías profesionales de euskera , adiestramiento en frases básicas en euskera de atención al usuario, recepción, derivación a otros servicios, saludos, cortesía....
  - Se baraja también la posibilidad de alguna sesión de habilidades asertivas específicamente en ese contexto de uso del euskera, o incluso realizar las sesiones asertivas en un contexto de aprendizaje, en este último caso dependiendo de la previa consecución de docentes específicamente preparados.

### **Objetivos, ámbito de aplicación, seguimiento**

Se pretende, con este tipo de adiestramiento, la consecución de **objetivos** intermedios para llegara al objetivo final: ampliar el uso real del euskera tanto en personas como en las diferentes unidades y servicios de la OSI. Esos objetivos previos serían:

- 3- conseguir un clima favorable al uso del euskera en las diferentes unidades, tanto con la ayuda de los no euskaldunes como por la motivación por la mejora de las capacidades lingüísticas de los cuasieuskaldunes, tengan o no el perfil.
- 4- Que cada éxito conseguido en una persona o unidad suponga la consecución de un nuevo punto de irradiación del euskera en la OSI con efecto difusor para otras unidades y/o compañeros.

La **planificación** en el tiempo de los cursos y su duración se irán determinando, previa detección de las necesidades en función de varias variables:

- del número de posibles candidatos

- de las fechas de convocatoria de pruebas de acreditación de perfiles lingüísticos

- de la consecución de docentes ad hoc

- de organización de la unidad a la que pertenezcan los profesionales...

pero, en cualquier caso, la oferta comenzará siempre partiendo de las unidades o servicios de prioridad 1 y de aquellas unidades que disfruten de un potencial de partida adecuado para el logro de los objetivos; se priorizarán a su vez dentro de ellas a las que tengan relación directa y habitual tanto con usuarios externos como internos.

Se establecerán indicadores y se realizará una evaluación al final del período bienal.