

Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza (2013-2019)

Informe de evaluación intermedia (2013-2017)

Diciembre de 2017

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INFORME DE EVALUACIÓN INTERMEDIA.....	5
3. METODOLOGÍA Y PONDERACIÓN APLICADA.....	8
3.1. Metodología.....	8
3.2. Ponderación aplicada.....	14
4. VISIÓN GLOBAL	15
4.1. Principales fortalezas	28
4.2. Principales palancas	30
5. VISIÓN DETALLADA	39
5.1. Imagen y comunicación.....	39
5.2. Relaciones externas.....	49
5.3. Relaciones internas.....	58
5.4. Gestión lingüística	69
5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	81
6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO	87
7. ANEXOS	91
ANEXO 1. Detalle de las entrevistas, visitas y llamadas a las organizaciones de servicios	91
ANEXO 2. Encuestas a pacientes con el euskera registrado como idioma preferente.....	92

1. INTRODUCCIÓN

Mediante el Decreto 67/2003, de 18 de marzo, de Normalización del Uso de Euskera en Osakidetza, se reguló el proceso de normalización del uso del euskera en el Servicio Vasco de Salud. Dicho decreto estableció los objetivos mínimos, las prioridades y las medidas básicas para que los derechos de los usuarios y usuarias del ente, descritos en el artículo 10 de la Ley 8/1997 de Ordenación Sanitaria del País Vasco (“la identidad, dignidad e intimidad de las personas que se relacionan con los servicios sanitarios”) sean respetados en lo que a la lengua se refiere.

Tras la entrada en vigor del Decreto 67/2003, Osakidetza desarrolló su Primer Plan de Normalización del Uso del Euskera entre los años 2005 y el 2011, y posteriormente, el Segundo Plan, que entró en vigor en diciembre de 2013 y finalizará en 2019. Ambos planes han sido asentados sobre tres principios fundamentales: 1) el respeto a los derechos lingüísticos de las personas usuarias; 2) la empatía y la comunicación clara y cercana -centrada en la persona y desarrollada en su lengua- como signo de calidad del servicio asistencial; y 3) la progresividad en la fijación de objetivos.

Para conocer el nivel de consecución de los objetivos y de las medidas de normalización lingüística planificadas y proponer medidas dirigidas a alcanzar su total cumplimiento, el Decreto 67/2003, en su introducción, establece la necesidad de llevar a cabo diferentes evaluaciones de los planes de normalización: *“Este Plan será sometido a una primera evaluación de resultados al tercer año, así como a una evaluación general al sexto año de vigencia, que abran el camino a la formulación de nuevos objetivos y a las adecuaciones que se estimen necesarias...”* Por ello, siguiendo tal precepto, tanto en el Primer Plan de Euskera como en el Segundo se estableció la necesidad de realizar dos evaluaciones sobre su nivel de desarrollo, una intermedia, al transcurrir los tres primeros años, y una final, al momento de concluir el periodo completo de planificación. En el caso concreto del Segundo Plan de Normalización, actualmente en vigor, el apartado 4.1.3, referente a la evaluación de la política lingüística, especifica que *“Osakidetza efectuará dos evaluaciones a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan: la primera, comenzará con la finalización del tercer año de planificación, y la segunda, se llevará a cabo una vez concluido el periodo completo de planificación. La primera evaluación deberá servir para proponer mejoras que permitan la plena consecución de los objetivos marcados, mientras que la evaluación final, además de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan, ha de servir de base para la elaboración del III Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza”*.

Por todo ello, y puesto que en diciembre de 2016 concluyó la primera fase de desarrollo del Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera, en 2017 Osakidetza ha llevado a cabo la evaluación de dicho periodo, dirigida y supervisada en sus aspectos técnicos por el Servicio Corporativo de Euskera, que, en diferentes tareas, ha contado con la empresa especializada en asesoría lingüística Elhuyar-Zubize SLU.

La evaluación ha sido realizada de manera individual en cada una de las organizaciones de servicios que componen el ente, utilizándose un mismo procedimiento y una misma metodología para todas ellas.

El presente informe expone los resultados de evaluación toda la entidad, y, a su vez, plantea diversas propuestas de mejora para ser tenidas en cuenta de cara a seguir avanzando en el desarrollo del Plan de Euskera.

En el informe se incluye la evaluación de todos los apartados y puntos del Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza, siguiendo el mismo orden del plan. Cada punto ha sido evaluado conforme a un sistema de indicadores único, objetivo y con capacidad para adaptarse a las diferentes características de cada organización. La ponderación aplicada entre los 5 cinco ámbitos o ejes de actuación en que se divide el Plan de Euskera se ha efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 4.1.3 del propio plan: *“Imagen y comunicación, 25%; relaciones externas, 30%; relaciones internas, 10%; gestión lingüística, 15%; perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad, 20%”*

La puntuación establecida en cada uno de los apartados ha sido otorgada tras el análisis exhaustivo del conjunto de los datos y opiniones recabados tanto mediante información cuantitativa (evidencias, observación in situ...) como cualitativa (entrevistas, encuestas a profesionales y pacientes...). En este sentido, un elemento nuevo y destacable en la recogida de evidencias ha sido el nivel de satisfacción y conformidad de pacientes con el euskera como idioma de preferencia con respecto a la presencia, uso y gestión del euskera en los servicios asistenciales recibidos.

De la suma de los resultados de la evaluación del Plan de Euskera en cada una de las organizaciones de servicios, más los resultados referentes al nivel de desarrollo de las medidas de normalización de carácter corporativo, se ha obtenido el presente informe general de evaluación parcial del Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera en el conjunto del ente público Osakidetza.

2. INFORME DE EVALUACIÓN INTERMEDIA

OBJETIVO DEL INFORME DE EVALUACIÓN	El objetivo de este informe de evaluación es informar acerca de la presencia, uso y gestión del euskera en el conjunto de Osakidetza, señalando el nivel de cumplimiento y desarrollo de los objetivos y medidas de normalización recogidas en su Plan de Euskera. De la misma manera, se pretende ofrecer propuestas que ayuden a la organización en el avance y consecución de los objetivos planteados.
CONTENIDOS DEL INFORME	El informe consta de 6 apartados: • Introducción • Información general de la evaluación • Metodología • Visión global de la entidad • Visión detallada de la entidad • Sistema de indicadores detallado y porcentaje de cumplimiento de objetivos según cada indicador
ANEXOS AL INFORME	El presente informe de evaluación se presenta con dos documentos adjuntos: 1. Detalle de las entrevistas, visitas y llamadas a las organizaciones de servicios. 2. Encuestas telefónicas a pacientes de todas las organizaciones de servicios que, además de haber tenido alguna actividad asistencial durante los meses anteriores a la evaluación, tienen registrado el euskera como lengua de preferencia en las relaciones orales. Esta medida, novedosa con respecto a las evaluaciones del Primer Plan de Euskera de Osakidetza, ha sido posible gracias a la progresiva recogida de datos sobre la lengua preferente efectuada en Osabide por parte de las organizaciones de servicios. La encuesta y sus resultados se anexas al informe de evaluación a fin de posibilitar otros análisis estadísticos.
FECHAS DE EVALUACIÓN	El proceso de evaluación se ha llevado a cabo entre abril y noviembre de 2017, con un paréntesis vacacional en el mes de agosto.

Tanto el trabajo de campo (cumplimentación del informe preliminar de evaluación, visitas, entrevistas, recogida de evidencias, llamadas telefónicas, encuestas a pacientes, redacción del informe de evaluación), como la presentación del informe en cada organización de servicios, se ha efectuado, salvo alguna pequeña variación, de acuerdo al cronograma establecido:

ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS	TRABAJO DE CAMPO	PRESENTACIÓN DEL INFORME EVALUACIÓN
OSI DONOSTIALDEA	Abril-septiembre	Septiembre
OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES	Abril-septiembre	Septiembre
EMERGENTZIAK-OSAKIDETZA	Mayo-octubre	Octubre
HOSPITAL DE SANTA MARINA	Mayo-octubre	Octubre
OSI RIOJA ALAVESA	Mayo-octubre	Octubre
OSI BILBO-BASURTO	Mayo-octubre	Octubre
OSI DEBABARRENA	Mayo-octubre	Octubre
OSI DEBAGOIENA	Mayo-octubre	Octubre
RED DE SALUD MENTAL ÁLAVA	Mayo-octubre	Octubre
RED DE SALUD MENTAL BIZKAIA	Mayo-octubre	Octubre
RED DE SALUD MENTAL GIPUZKOA	Mayo-octubre	Octubre
CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES	Mayo-noviembre	Noviembre
HOSPITAL DE GORLIZ	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI ARABA	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI BARAKALDO-SESTAO	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI BARRUALDE-GALDAKAO	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI BIDASOA	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI GOIERRI-UROLA GARAIA	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI TOLOSALDEA	Mayo-noviembre	Noviembre
OSI URIBE	Mayo-noviembre	Noviembre
DIRECCIÓN GENERAL	Octubre-noviembre	Noviembre

Una vez finalizado el proceso de evaluación en todas las organizaciones de servicios, se ha procedido a la redacción del presente informe. En este informe, además de los resultados obtenidos en las organizaciones de

	servicios, se ha evaluado también el nivel de desarrollo de las medidas de normalización lingüística de carácter corporativo.
EMPRESA EVALUADORA	Elhuyar-Zubize SLU.
SUPERVISIÓN TÉCNICA	Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza

3. METODOLOGÍA Y PONDERACIÓN APLICADA

3.1. Metodología

Esta evaluación ha sido elaborada teniendo en cuenta información cuantitativa y cualitativa recabada en todas las organizaciones de servicio que componen Osakidetza. La metodología que se ha utilizado ha sido la siguiente:

a) Evaluación cuantitativa

El objetivo principal de la evaluación cuantitativa ha consistido en cuantificar el logro y/o nivel de cumplimiento de los objetivos establecidos. Para ello, hemos medido el nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos, a través de diversos indicadores que nos han permitido describir la realidad actual de la organización, en cuanto al conocimiento, uso y gestión del euskera.

El procedimiento para recabar información referente a los indicadores cuantitativos ha sido la siguiente:

MÉTODO	PROCEDIMIENTO
Informe preliminar de cada organización de servicios	Para la evaluación, se ha diseñado un sistema de indicadores basado en el Segundo Plan de Euskera de Osakidetza, y este sistema de indicadores ha sido enviado a los servicios de euskera de las organizaciones de servicios (o en su caso a los responsables técnicos del Plan de Euskera), para su cumplimentación. Así, gracias a la aportación y a la autoevaluación de las organizaciones de servicios hemos podido conocer a grandes rasgos cuál es la situación de la presencia y uso de los idiomas oficiales en la organización.
Evidencias	Se han solicitado distintos documentos, informes, materiales y publicaciones tanto a las jefaturas de los servicios y unidades visitados en los hospitales, centros de salud y otros centros y servicios de Osakidetza, como también a los profesionales que han sido entrevistados como interlocutores de las áreas más relevantes en el desarrollo del Plan de Euskera (Dirección de Personal, Dirección Médica, Dirección Económica, Servicio de Euskera, Comunicación, Formación, Informática...) Por medio del Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza, se han recogido datos corporativos referentes al nº de profesionales bilingües de la organización, a las unidades prioritarias y fechas de preceptividad, al registro de la lengua de preferencia de los y las pacientes, a los cursos corporativos de formación continuada, a los cursos de euskaldunización, a las sesiones de adiestramiento para el trabajo bilingüe, a la satisfacción de pacientes, etc. Asimismo, se han examinado las aplicaciones web y las redes sociales de las diferentes organizaciones.

Observación *in situ*

Con el fin de analizar los elementos del paisaje lingüístico y analizar la presencia y uso del euskera en la atención presencial, se han visitado unidades hospitalarias, centros de salud y otros tipos de servicios, tanto asistenciales como administrativos.

El número de servicios visitados en cada organización se ha establecido en función del tamaño de la misma.

La empresa evaluadora ha sido quien ha elegido los centros y unidades a visitar.

En total, se han visitado:

- 85 centros de salud, entre los que se han incluido, además de los centros de Atención Primaria y especialidades generales (los más visitados), los centros de salud mental y los equipos de emergencias.
- 86 servicios o unidades, tanto del ámbito asistencial (muy especialmente servicios hospitalarios), como del ámbito administrativo (departamentos de personal, etc.)

Encuestas a pacientes euskaldunes

Gracias al progresivo registro de la información sobre la lengua preferente de cada paciente llevado a cabo por las organizaciones de servicios, han podido realizarse llamadas telefónicas a pacientes cuya lengua de preferencia registrada en Osakidetza es el euskera y que han tenido alguna actividad asistencial en la organización durante los meses inmediatamente anteriores a la evaluación. De esta manera se ha recabado su opinión, percepción y satisfacción con respecto a la presencia y uso del euskera en los servicios en que han sido atendidos.

En total se han realizado 460 encuestas.

(En el anexo 2 puede verse información más detallada sobre la encuesta y sus resultados)

Llamadas telefónicas a servicios y unidades

Con el fin de analizar el cumplimiento de las pautas de uso de las lenguas oficiales en la atención telefónica, se han realizado llamadas telefónicas a diferentes servicios y unidades de todas las organización de servicios de Osakidetza, tanto servicios de los centros de salud y consultorios como de los hospitales y otros centros y áreas profesionales del ente.

Se han efectuado 25 llamadas a cada organización de servicios (13 en el caso de las 5 organizaciones más pequeñas), repartidas en función de tres ámbitos de relación con las personas usuarias:

- Unidades de recepción, información y admisión: 8 llamadas en cada organización.
- Servicios asistenciales (tanto de Atención Primaria como de especialidades): 12 llamadas en cada organización.

- c) Servicios generales con los que usualmente se relaciona una parte importante de la plantilla (Personal, Salud Laboral, Formación, Comunicación, Dirección, Informática...): 5 llamadas en cada organización.

Los servicios y unidades a los que se ha llamado han sido escogidos al azar por parte del Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza.

En total se han realizado 465 llamadas a otros tantos servicios o unidades de Osakidetza.

b) Evaluación cualitativa

El objetivo principal de la evaluación cualitativa ha consistido en recoger y analizar las experiencias, opiniones y actitudes del personal de Osakidetza. La información cualitativa nos ha permitido interpretar los datos recopilados a través de la evaluación cuantitativa.

El procedimiento para recabar información referente a los indicadores cualitativos ha sido el siguiente:

MÉTODO	PROCEDIMIENTO
Entrevistas a jefaturas de las unidades hospitalarias	Se han realizado entrevistas personales a los jefes y jefas de diferentes unidades hospitalarias, tanto del ámbito asistencial (urgencias, pruebas, especialidades médicas...) como del ámbito administrativo (departamento de personal, etc.) En el caso de las organizaciones sin centro hospitalario, se han entrevistado a jefes y jefas de unidades de carácter administrativo. En total se ha entrevistado a 95 jefes y jefas de unidades.
Entrevistas a responsables de centros de salud y equipos de emergencias	Se han realizado entrevistas personales a los y las responsables de un gran número de centros de salud, entre los que se han incluido, además de los centros de Atención Primaria (a cuyos responsables se les ha hecho el mayor número de entrevistas), también los centros de salud mental y, en el caso de Emergencias, los equipos de emergencias. En total se han entrevistado a 101 responsables de centros de salud.
Entrevistas a profesionales de áreas estratégicas en el desarrollo del Plan de Euskera	En todas las organizaciones de servicios se han realizado entrevistas personales a profesionales de áreas con responsabilidad en la puesta en marcha y desarrollo de medidas de normalización del euskera (Dirección Médica, Calidad, Formación, Dirección Económica, Dirección de Personal, Gerencias, SAPU..) En total se ha entrevistado a 197 profesionales.
Grupos focales	De cara a conocer diferentes opiniones, puntos de vista, actitudes y vivencias de los trabajadores y trabajadoras de Osakidetza con respecto al desarrollo del Plan de Euskera en la entidad, en cada organización de servicios se han reunido 3 grupos focales en función de la siguiente tipología: - Un grupo conformado por profesionales vasco parlantes de diferentes áreas. - Un grupo conformado por profesionales no vasco parlantes de diferentes áreas. - Un grupo conformado por representantes sindicales.

La elección de los profesionales participantes en cada uno de los dos primeros grupos la ha realizado cada organización de servicios, atendiendo a los criterios fijados por los responsables de la evaluación.

Grupos focales de profesionales vascohablantes: en total han participado 167 personas.

Grupos focales de profesionales no vascohablantes: en total han participado 155 personas.

Grupos focales de representantes sindicales: en total han participado 56 personas.

En total han sido entrevistadas 756 personas, 68% mujeres y 32% hombres.

3.2. Ponderación aplicada

a) Ponderación de los 5 ejes o ámbitos principales del Plan

La ponderación entre los cinco ámbitos principales en los que se divide el Plan de Euskera, ha sido determinada conforme a tres factores:

1. Objetivo principal del Plan de Euskera: garantizar la presencia y uso del euskera como lengua de servicio, oral y escrita, tanto con los pacientes, familiares, proveedores y administraciones, como con el personal y las diferentes organizaciones y unidades que componen el ente.
2. Herramientas internas de Osakidetza para la consecución de los objetivos del Plan: personal bilingüe, sistema de perfiles lingüísticos y prioridades...
3. Periodo que se evalúa: 3 primeros años del Plan, no el periodo de planificación completo.

De esta manera, el peso de cada ámbito se ha poderado de la siguiente manera:

- Imagen y comunicación: 25%
- Relaciones externas: 30%
- Relaciones internas: 10%
- Gestión lingüística: 15%
- Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad: 20%

b) Ponderación de los resultados según cada organización

Para realizar la presente evaluación del Plan de Euskera de Osakidetza, se han tenido en cuenta tanto los resultados obtenidos por las diferentes organizaciones de servicios, como el nivel de desarrollo de las medidas de normalización lingüística de carácter general, adoptadas por la corporación.

Los resultados obtenidos por las organizaciones de servicios han sido ponderados en función del tamaño y peso específico de cada organización, medido en base al número de trabajadores y trabajadoras de cada una de ellas.

La ponderación resultante ha sido la siguiente:

ORGANIZACIÓN	PESO RELATIVO DE LA ORGANIZACIÓN
CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES Y TEJIDOS HUMANOS	0,34%
DIRECCIÓN GENERAL	1,60%
EMERGENTZIAK-OSAKIDETZA	1,04%
HOSPITAL DE GORLIZ	1,31%
HOSPITAL DE SANTA MARINA	1,30%
OSI ARABA	13,54%

OSI RIOJA ALAVESA	0,57%
OSI BARAKALDO-SESTAO	3,16%
OSI BARRUALDE-GALDAKAO	9,17%
OSI BIDASOA	2,21%
OSI BILBO-BASURTO	13,73%
OSI DEBABARRENA	2,62%
OSI DEBAGOIENA	2,04%
OSI DONOSTIALDEA	18,02%
OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES	17,13%
OSI GOIERRI-UROLA GARAIA	3,11%
OSI TOLOSALDEA	0,71%
OSI URIBE	2,62%
RED DE SALUD MENTAL DE ÁLAVA	1,51%
RED DE SALUD MENTAL DE BIZKAIA	3,63%
RED DE SALUD MENTAL DE GIPUZKOA	0,64%
TOTAL	100,00%

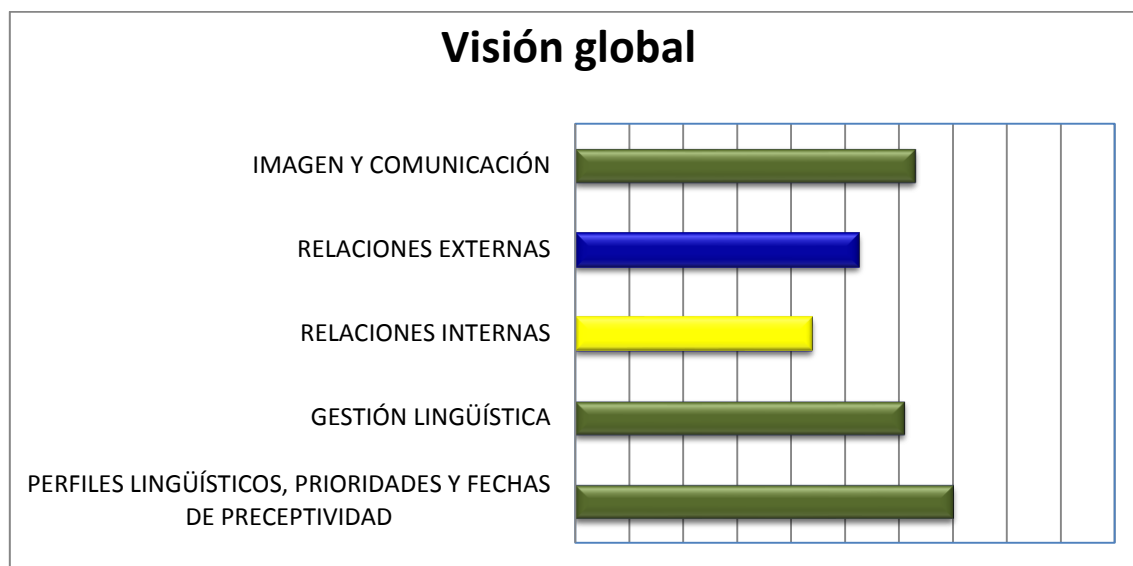
4. VISIÓN GLOBAL

Transcurridos los tres primeros años del segundo periodo de planificación (recordemos que el Plan se aprobó en diciembre de 2013, pero los planes de las organizaciones de servicios no se pusieron en marcha hasta la primavera o el verano siguiente), se constata un avance generalizado en la consecución de los objetivos del Plan de Euskera, y se consolidan diversos logros obtenidos desde el I Plan de Euskera de Osakidetza (2005-2012).

La determinación del nivel de consecución de objetivos en cada uno de los cinco ejes evaluados, se ha llevado a cabo aplicando principios similares a los de los modelos de gestión avanzada, otorgando una puntuación en función del grado de avance en la gestión, uso y presencia del euskera, con arreglo a lo establecido en el propio Plan de Euskera de Osakidetza (objetivos específicos del Plan). De esta manera, se ha elaborado la siguiente tabla, que proporciona una fotografía del grado de avance de los objetivos establecidos y ayuda a identificar los puntos fuertes y las áreas de mejora por eje.

Grado de avance en la consecución de objetivos	Descripción	Color reflejado en los gráficos
Nivel de consecución de objetivos AVANZADO	Grado de avance superior a lo esperado al tercer año de despliegue del Plan (mitad del Plan). Se evidencian prácticas avanzadas y/o desarrolladas y/o innovadoras en materia de normalización lingüística.	Verde
Nivel de consecución de objetivos INTERMEDIO	Grado de avance esperado al tercer año (mitad del Plan) de despliegue del Plan. El despliegue de medidas, los resultados obtenidos y/o su evolución en el tiempo es el esperado.	Azul
Nivel de consecución de objetivos BÁSICO	Su situación (despliegue de medidas, resultados obtenidos, evolución) respecto a otras organizaciones es moderada a la mitad del Plan.	Amarillo
Nivel de consecución de objetivos BAJO	Grado de avance significativamente moderado; a distancia del grado de avance esperado para el tercer año del Plan.	Rojo

Aplicando la escala recogida en la tabla anterior, a continuación se describe visualmente (figura 1) la perspectiva general de cumplimiento de objetivos establecidos en el II Plan de Euskera de Osakidetza según los 5 ejes o ámbitos del plan:



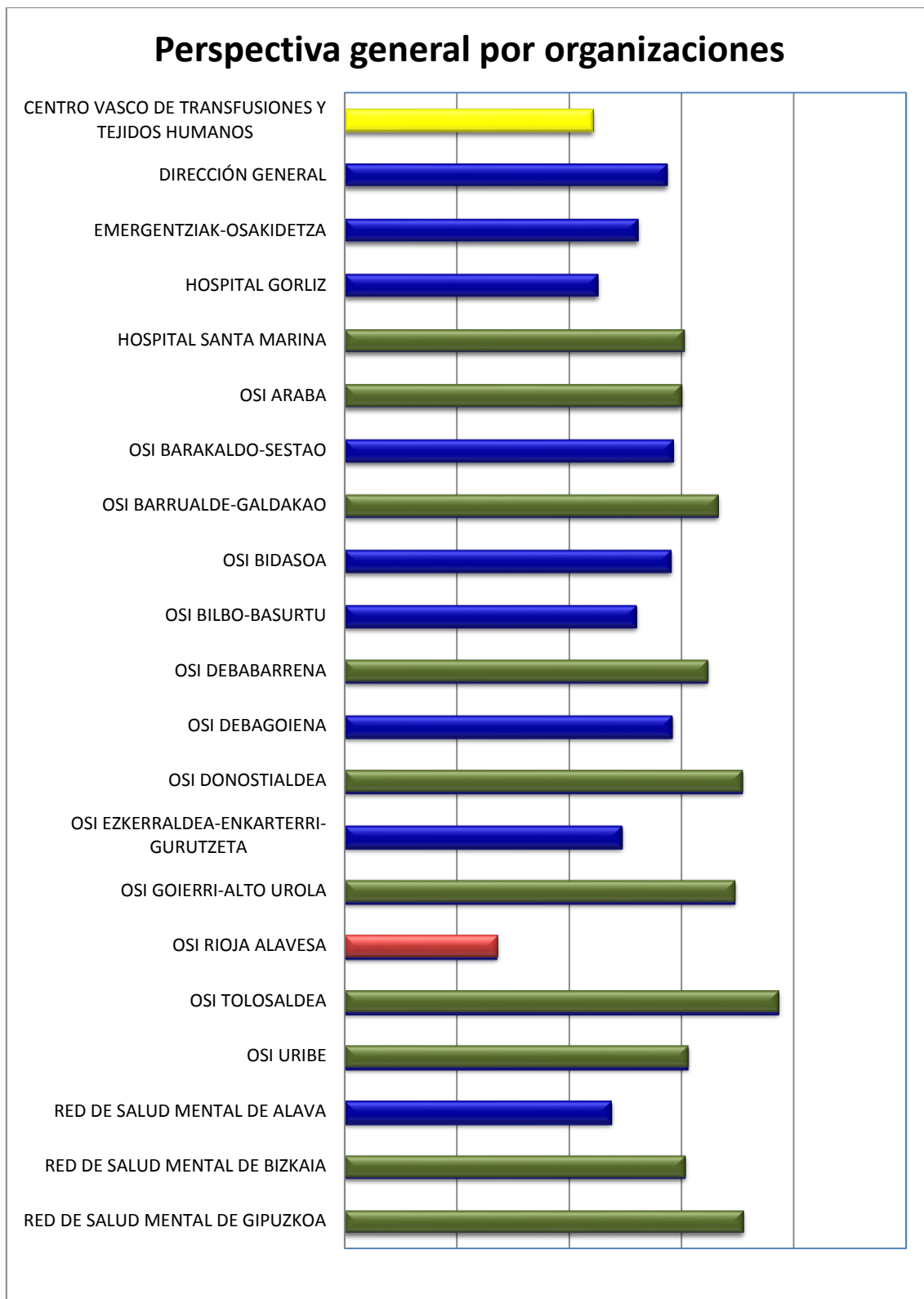
(figura 1)

Para el conjunto de organizaciones de servicios que componen Osakidetza, al igual que en la evaluación del Primer Plan de Euskera, los tres ámbitos donde mayor avance se percibe son el de *Imagen y Comunicación*, el de *Gestión Lingüística* y el de *Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad*, alcanzándose en los tres, en la mitad del periodo de planificación, un alto nivel de desarrollo en cuanto a los objetivos establecidos para el periodo completo de planificación. El ámbito de *Relaciones externas* avanza también positivamente, a un ritmo algo menor, con un grado intermedio de consecución de los objetivos. Y finalmente, en lo que respecta al ámbito de las de *Relaciones internas*, aunque haya avanzado positivamente desde el inicio del Segundo Plan, su evolución en estos tres primeros años del periodo de planificación ha sido menor de lo esperado, consiguiendo únicamente un grado de desarrollo básico.

Por organizaciones de servicio y valorando en su conjunto los programas de normalización del uso del euskera –media ponderada de los cinco ejes evaluados en los términos recogidos en el apartado *Metodología y ponderación aplicada*–, se puede concluir que en la mayoría de organizaciones de servicio el nivel de alcance de los objetivos, es decir, el grado de despliegue de las medidas de normalización junto con los resultados obtenidos y el tiempo transcurrido es aceptable. Nueve organizaciones de servicios presentan un grado de desarrollo avanzado, diez un grado intermedio y dos no han alcanzado el grado de avance esperado.

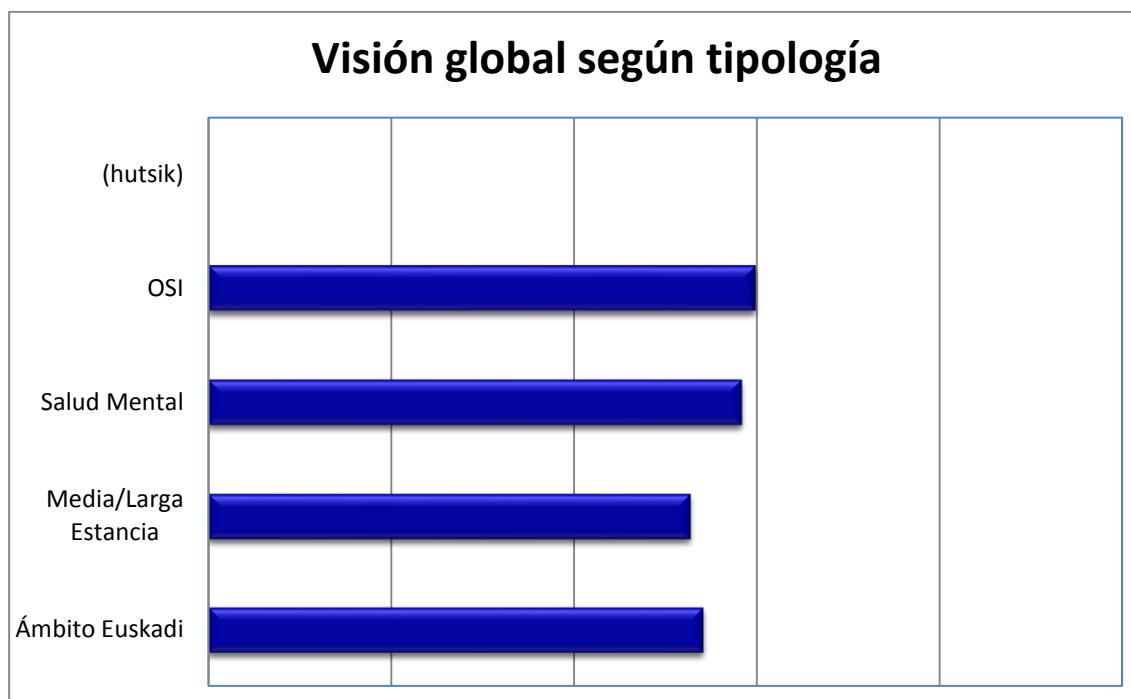
Si analizamos los resultados por territorios históricos, en todos ellos se aprecia una evolución desde el Primer Plan de Euskera, ya que, aun siendo cierto que en las zonas sociolingüísticas con mayor densidad de población euskaldún existen mejores condiciones sociales para activar dinámicas que impulsen un mayor avance hacia la consecución de los objetivos (así se aprecia en la figura), es también cierto que la proactividad y la motivación en organizaciones de servicio cuya actividad asistencial se realiza en zonas con bajo porcentaje de población euskaldún, influyen positivamente en la

consecución de los objetivos. Así se observa, por ejemplo, en la Araba OSI, la OSI Uribe, en la Red de Salud Mental de Bizkaia o en el Hospital Santa Marina (figura 2).



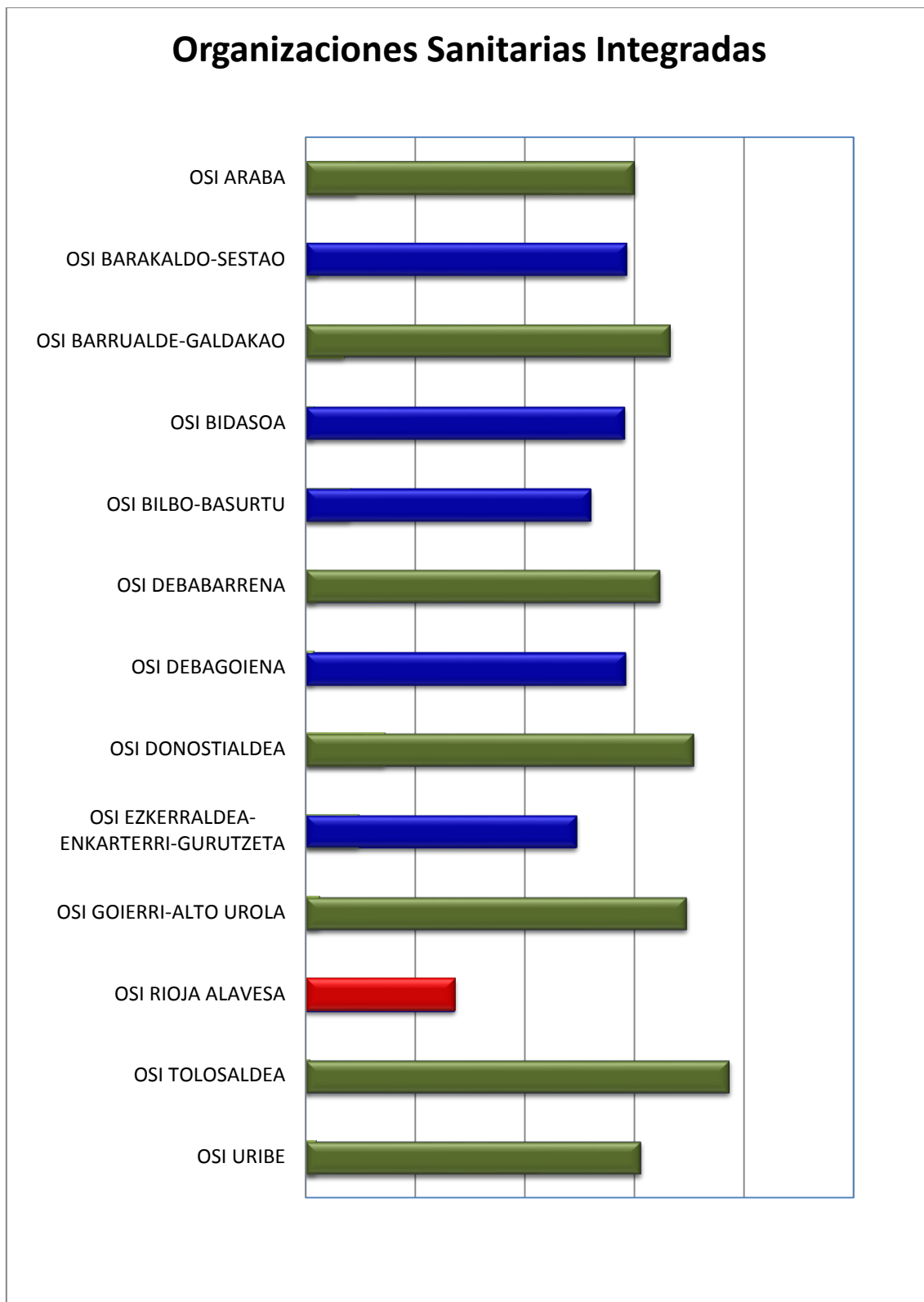
(figura 2)

Por tipología de las organizaciones de servicio, se aprecia un mayor avance en aquellas organizaciones sanitarias integradas, que son ciertamente las organizaciones más prioritarias desde el punto de vista de la normalización del uso del euskera (figuras 3-7):

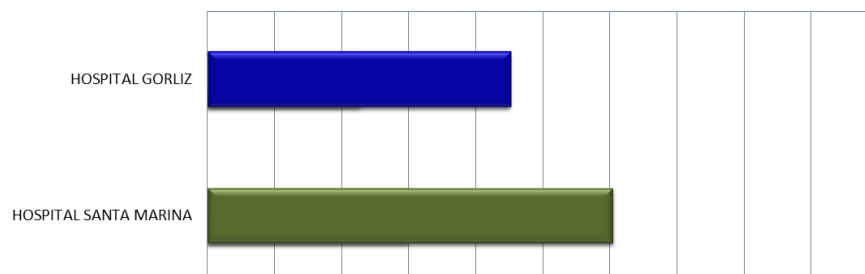


(figura 3)

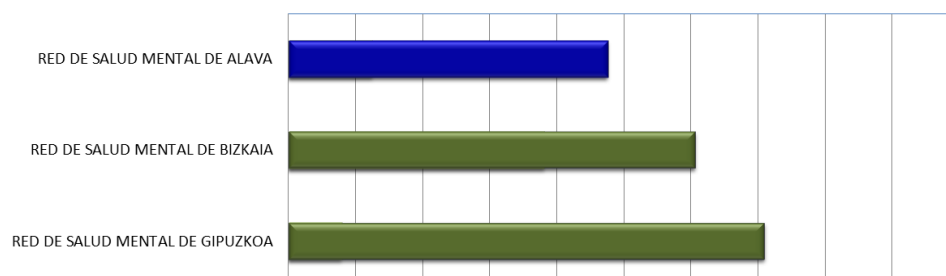
En las siguientes cuatro figuras se observa más detalladamente la situación de las organizaciones de servicios, agrupadas por tipología:



Media/Larga Estancia

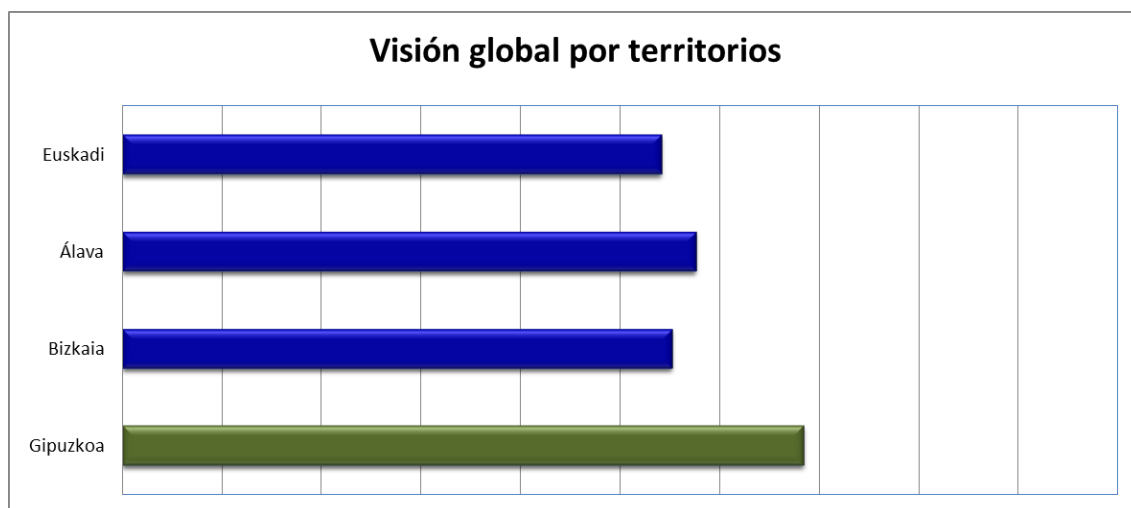


Salud Mental



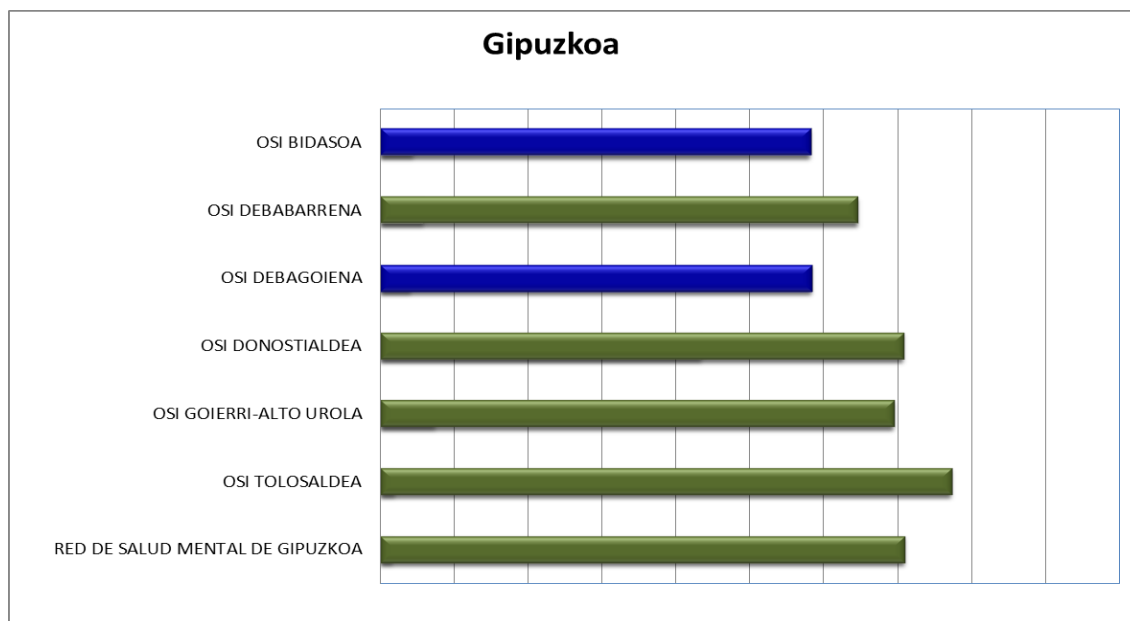
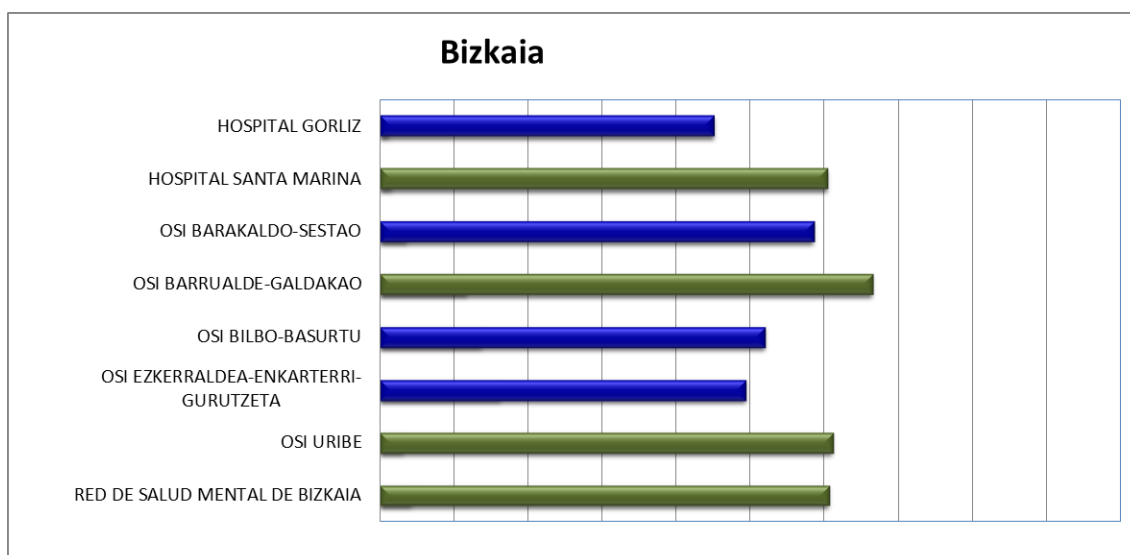


Por territorios históricos, al igual que en la evaluación del Primer Plan de Euskera, se observa en conjunto un mayor avance en organizaciones ubicadas en Gipuzkoa, es decir, en aquellas organizaciones ubicadas en zonas sociolingüísticas con mayor densidad de población euskaldun (figura 4):



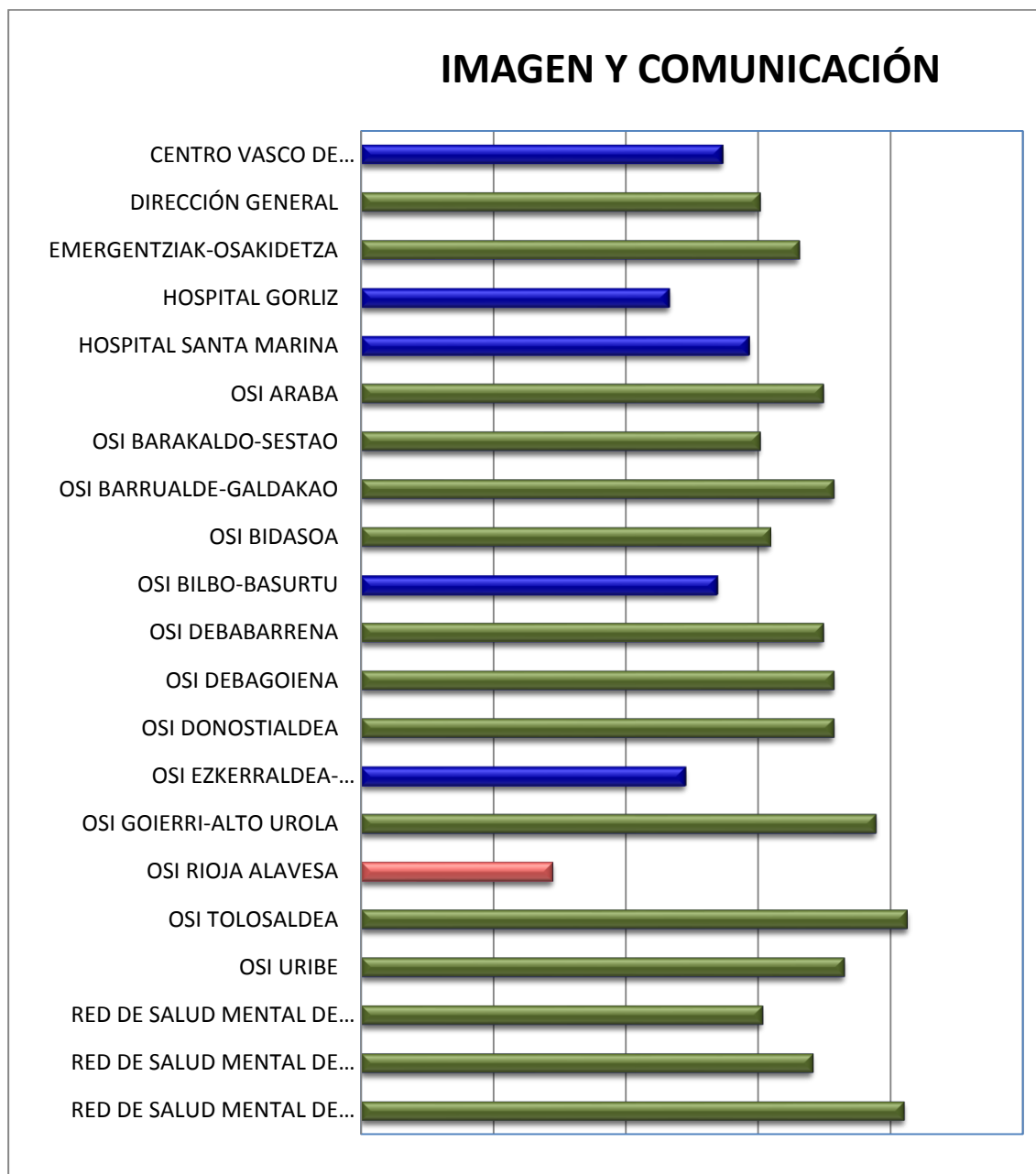
(figura 4)

Veamos a continuación una visión detallada por territorio histórico:



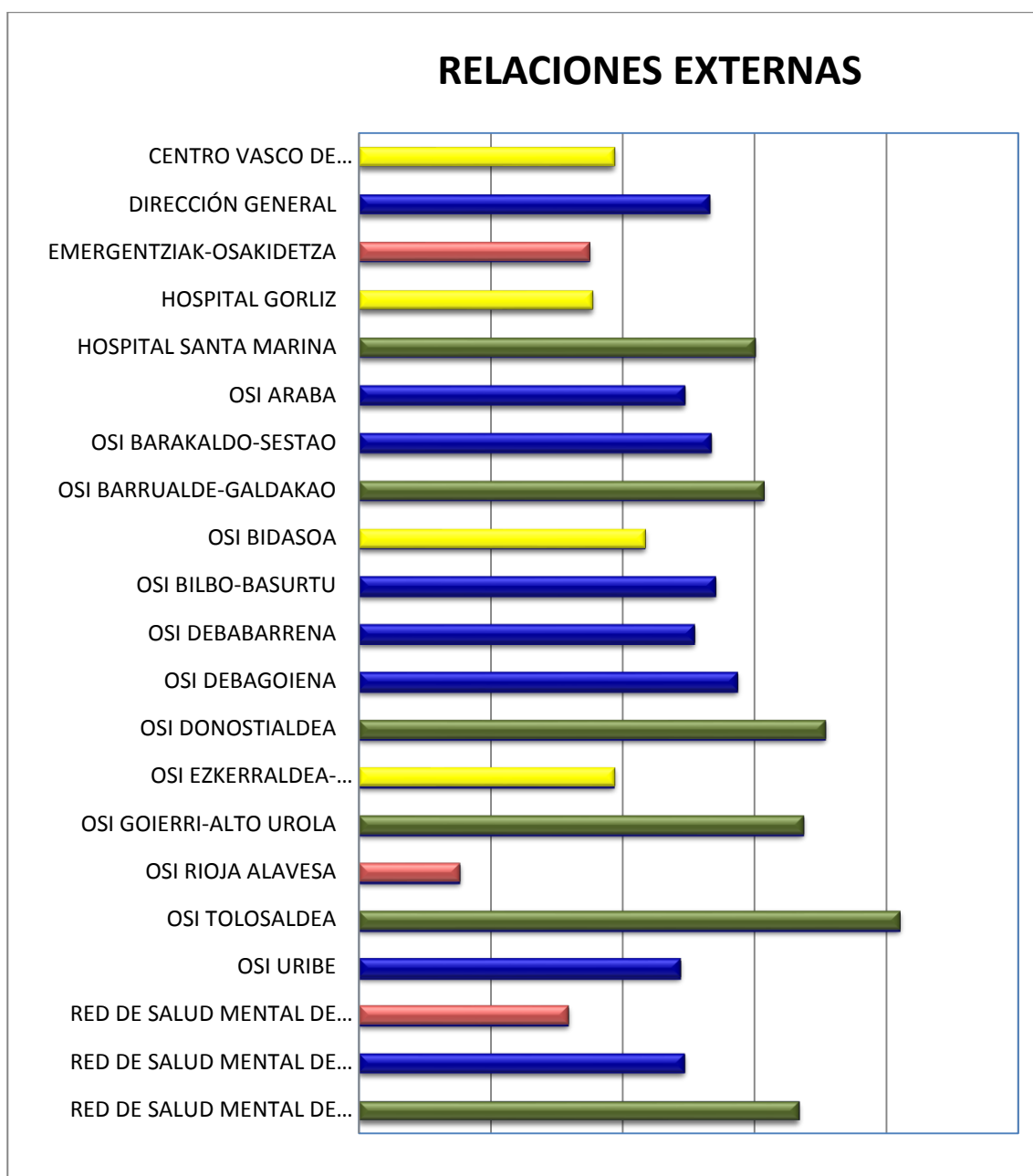
Si entramos a valorar cada uno de los cinco grandes ejes o ámbitos del plan, se aprecian mayores diferencias entre unas organizaciones y otras.

En el eje IMAGEN Y COMUNICACIÓN (rotulación, cartelería, papelería, páginas web, redes sociales, megafonía y contestadores, saludos y primeras fases en la recepción de pacientes, anuncios, actos públicos), el grado de avance general es positivo, siendo junto con el eje *Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad* el eje con mejor desarrollo y evolución (figura 3).



(figura 3)

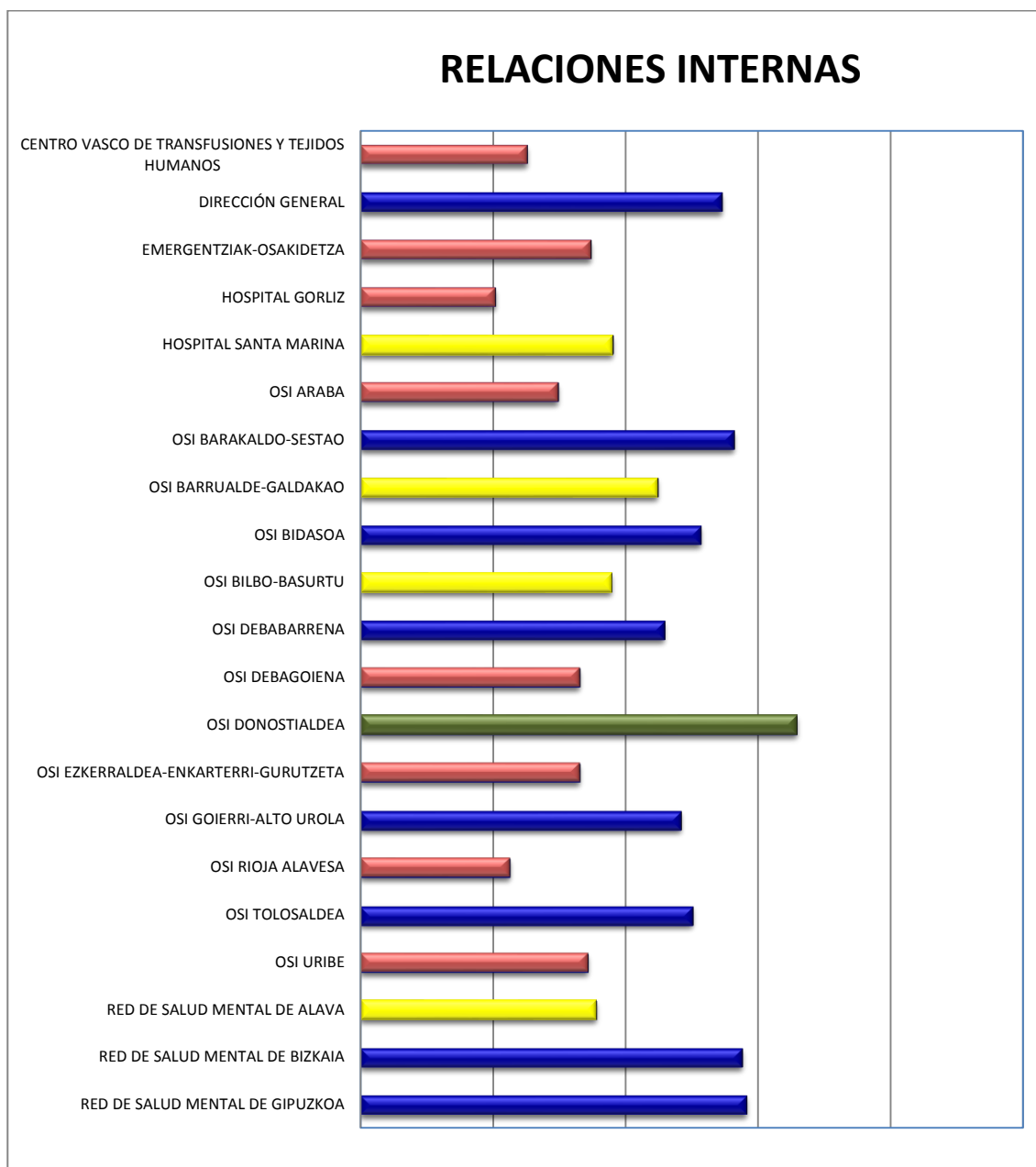
En el eje de las RELACIONES EXTERNAS (ámbito más alineado, junto con la *Imagen y comunicación*, con el objetivo principal del plan) es donde mayor diferencias se constatan entre las organizaciones de servicios. Este eje contempla, entre otros aspectos, las relaciones con pacientes, la oferta de servicios asistenciales bilingües, el idioma de preferencia de los pacientes y su satisfacción sobre el uso del euskera. 14 organizaciones de servicios muestran un grado de avance adecuado y esperado para el tercer año de planificación –5 de ellas con un nivel de desarrollo significativo–, mientras que otras 7 organizaciones no alcanzan el grado de avance esperado; y tres de entre ellas, además, se encuentran en un nivel de avance muy moderado (figura 4).



(figura 4)

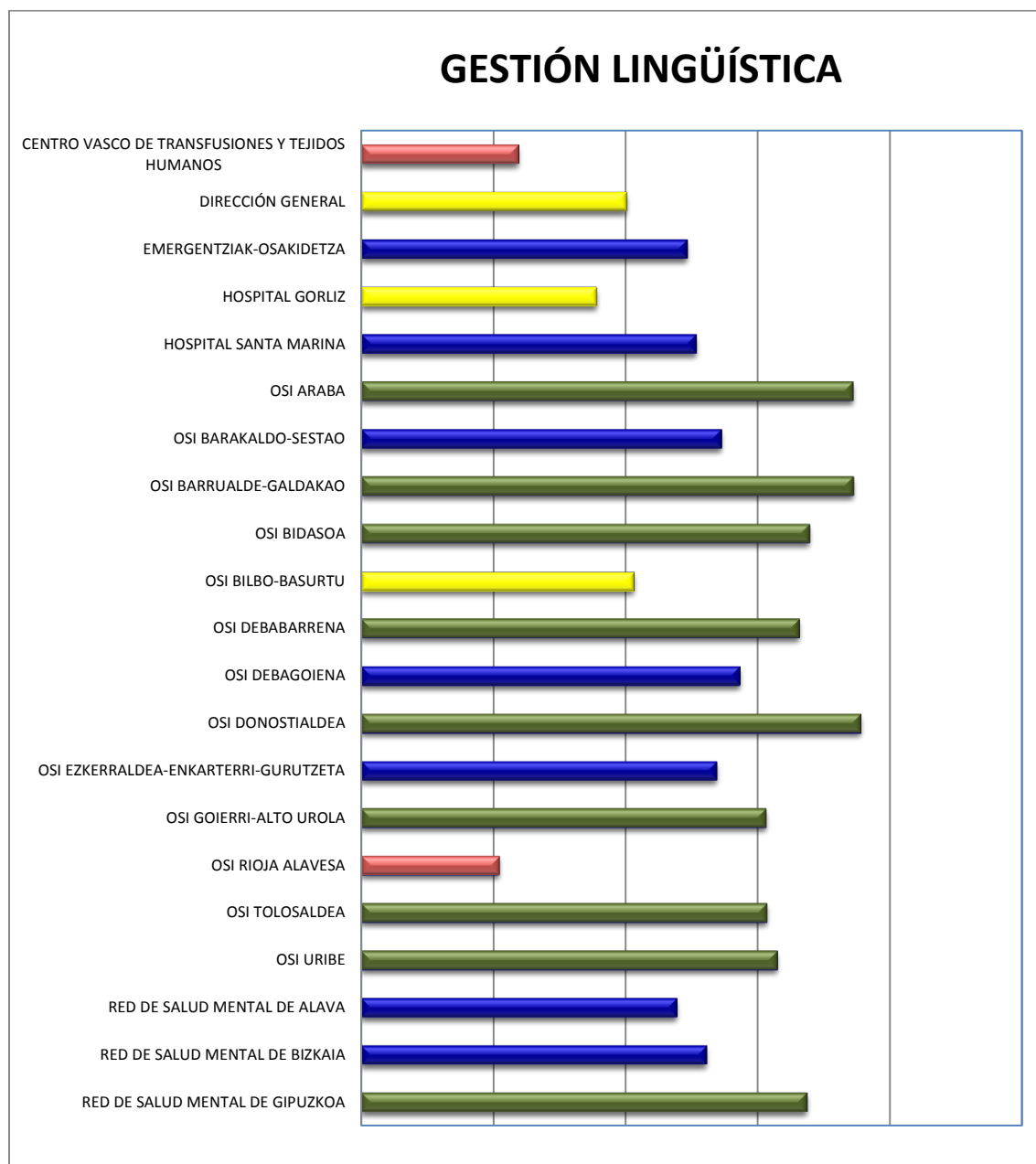
El eje de las RELACIONES INTERNAS es, entre todos los ejes, el que, de manera general, muestra un menor grado de avance en estos primeros tres años del Segundo Plan de Euskera, alcanzando un grado de avance esperado solo en 8 de las 21 organizaciones de servicios. Ciertamente es que, de los cinco ejes evaluados en el Plan de Euskera, éste no es prioritario, ya que la actividad principal de Osakidetza (la prestación de servicios asistenciales a la ciudadanía vasca) se desarrolla en el eje de las relaciones externas. También es posible considerar que el plan había establecido objetivos muy ambiciosos para ser alcanzados durante los tres primeros años de planificación.

En este eje se han evaluado entre otros aspectos, las relaciones entre profesionales (horizontales y verticales), la formación (euskaldunización y formación continuada) y los recursos humanos (acogida de profesionales, idioma de preferencia de empleados...). Se aprecia una correlación directa entre el porcentaje de empleados y empleadas bilingües de la organización de servicios y el grado de avance obtenido en este eje (figura 5).



(figura 5)

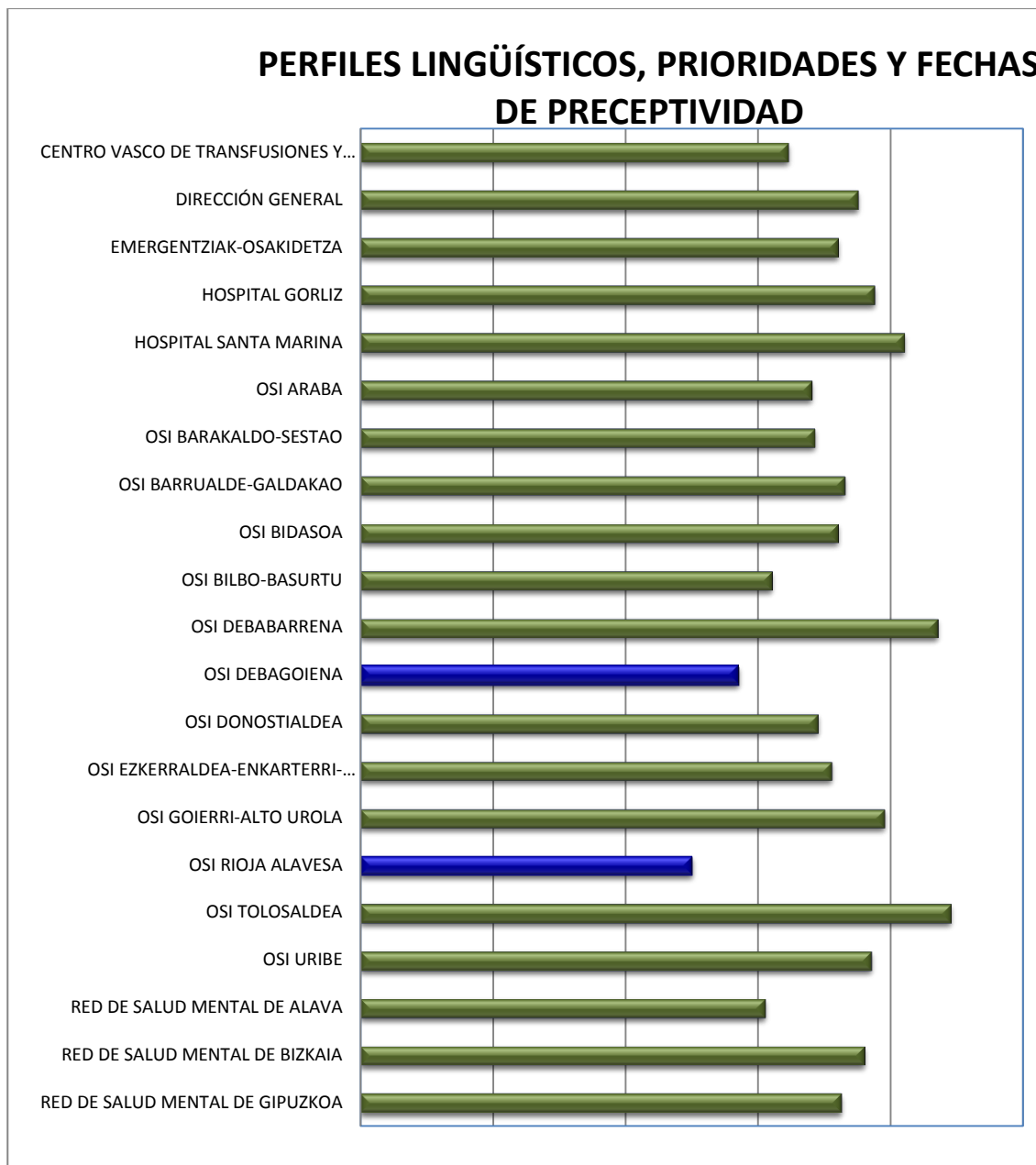
En lo que respecta al eje de la **GESTIÓN LINGÜÍSTICA**, en el que se evalúa entre otros aspectos la implicación de los responsables y mandos en el despliegue del Plan, la sensibilización de las personas trabajadoras, la obtención de certificados de calidad en materia lingüística, la actividad de las comisiones de euskera, etc., el grado de avance hacia la consecución de los objetivos es adecuado y suficientemente desarrollado en la gran mayoría de la organizaciones (el 76%). Por el contrario, tres organizaciones han alcanzado un grado de avance básico, mientras que otras dos han quedado a distancia del grado de avance esperado (figura 6).



(figura 6)

Por último, en el eje de PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD, donde se evalúan principalmente los medios personales y organizativos para alcanzar los objetivos del Plan de Euskera (por ejemplo, el porcentaje y evolución de empleados bilingües en función del área sociolingüística, el establecimiento de perfiles lingüísticos con fecha de preceptividad, la contratación de personal bilingüe para las unidades prioritarias...), en general se aprecia un nivel de desarrollo avanzado, con un avance bastante similar en todas las organizaciones de servicios. La importancia que se ha ido dando a este eje desde el primer periodo de planificación ha hecho que, con el paso del tiempo, en todas las organizaciones se hayan

interiorizado y sistematizado las medidas de normalización correspondientes a este eje (figura 7)



(figura 7)

4.1. Principales fortalezas

Las principales fortalezas identificadas en este evaluación intermedia son las siguientes:

- a) **Alto nivel de cumplimiento de los criterios lingüísticos en la mayoría de elementos de la imagen corporativa**

En general, la aplicación de los criterios sobre la presencia, el uso, la calidad y la funcionalidad del euskera alcanza un alto nivel de cumplimiento en elementos de la imagen corporativa como la rotulación, papelería, páginas webs, revistas y publicaciones, logotipos, anuncios, campañas publicitarias, saludos en unidades de atención al usuario/a, etc.

En la rotulación fija, interna y externa, apenas existen casos en los que no se aplican las pautas de uso de las lenguas oficiales. Desde el primer periodo de planificación las organizaciones de servicios de Osakidetza han trabajado por reparar los rótulos que estaban únicamente en castellano, así como aquellos escritos incorrectamente en euskera o aquellos en los que la ubicación de los idiomas y su tipografía no era la adecuada. La aplicación de los criterios lingüísticos sobre la rotulación fija se observa también en las inscripciones de elementos móviles, como la identificación en la ropa de trabajo o las inscripciones en vehículos.

De igual manera, se ha generalizado el uso y la ubicación preferente del euskera en los objetos de papelería, en los logotipos, en los anuncios o en las campañas publicitarias, con muy escasas excepciones.

También se ha hecho un esfuerzo en asegurar el acceso y la completa navegabilidad en euskera en la Intranet, en la Extranet, Portal Móvil de Osakidetza o en las redes sociales, tanto corporativas como de las organizaciones de servicios. En este sentido, y aunque todavía queden aspectos a mejorar, se ha observado un gran avance desde la evaluación del primer periodo de planificación.

Asimismo, se ha advertido un mayor empleo de los primeros saludos y primeras palabras en euskera, especialmente en las unidades de recepción, en la atención telefónica y en muchas unidades prioritarias, donde se ha interiorizado y generalizado el primer contacto con los usuarios/as en euskera.

Del análisis del uso de las lenguas oficiales en revistas, boletines y otro tipo de publicaciones, se deduce que la gran mayoría de las organizaciones de servicios cumple el índice propuesto en el Plan de Euskera, según el cual el porcentaje de contenidos en euskera debe ser igual o mayor al porcentaje de población euskaldun del territorio de la organización. Además, existe la revista corporativa de divulgación *Osatuberrí*, publicada exclusivamente en euskera.

Los elementos de la imagen corporativa que aún presentan margen de mejora son la rotulación informal, la megafonía y los actos públicos y jornadas, ámbitos en los que algunas organizaciones de servicios ya han comenzado a trabajar con bastantes buenos resultados. Y en lo que respecta a la cartelería enviada por organismos y empresas ajenas a Osakidetza, es necesario comenzar a tomar medidas debido al escaso cumplimiento de los criterios lingüísticos.

b) Registro del idioma preferente de las personas usuarias

Uno de los retos de este Segundo Plan de euskera, ha sido registrar el idioma preferente de las personas usuarias para las comunicaciones orales, con el fin de poder ofrecer un servicio de mayor calidad, centrado en la persona.

Mediante esta medida, Osakidetza pretende avanzar en la oferta activa, y adelantarse a las peticiones ciudadanas de recibir la atención en euskera. En este orden de cosas, el Departamento de Salud, en colaboración con Osakidetza, puso en marcha una campaña pública para la difusión de esta opción, con el objetivo de

impulsar el registro del idioma preferente (sea éste castellano o euskera), y seguir dando pasos adelante en la mejora de la calidad de los servicios ofertados.

Si bien hay diferencias entre las organizaciones de servicios, en general, el registro del idioma preferente lleva un buen ritmo (a fecha de diciembre de 2017, el 40% de todos los usuarios de Osakidetza tiene registrado su idioma de preferencia) y se prevé que para el final del periodo de planificación una buena parte de las personas usuarias hayan seleccionado su idioma preferente. Actualmente, el registro del idioma de preferencia es uno de los indicadores recogidos el Contrato Programa en el apartado sobre el Plan de Euskera.

c) Satisfacción de pacientes con preferencia idiomática euskera

El adecuado desarrollo del proyecto de registro de idioma de preferencia de pacientes y usuarios nos ha posibilitado preguntar a los pacientes con preferencia de lengua “euskera” cuál ha sido su satisfacción en cuanto al uso del idioma en sus actividades asistenciales recientes.

La satisfacción global de los pacientes sobre el uso y presencia del euskera ha sido del 6,4 en una escala del 0 al 10. Asimismo, el 55,2% de los y las pacientes encuestados señala que siempre o casi siempre se ha dado la comunicación oral con su médico/a o enfermero/a en euskera. Además, el 58,4% señala que siempre o casi siempre se ha dado la documentación en euskera o bilingüe. En lo que a la percepción sobre la identificación de servicios y profesionales se refiere, el 57,7% de los pacientes señala que siempre o casi siempre han visto identificados con el símbolo “e” los servicios y profesionales bilingües. Del mismo modo, el 64% de los y las pacientes señala que siempre o casi siempre se dan en euskera los mensajes de megafonía, un 88% en los contestadores automáticos 88%, y un 68% en los mensajes SMS.

Entre las áreas con menor grado de avance identificadas en las encuestas de pacientes se encuentran, en Atención primaria, en la posibilidad de cambiar de médico, pediatra, matrona; sólo el 21% señala que se ha dado la posibilidad de cambiar por otro profesional bilingüe. Y en Atención médica especializada, dar la posibilidad de elección de profesional bilingüe, donde solo al 12,7% de las personas encuestadas ha señalado que se le ha dado la posibilidad de elección. En lo que a las unidades de recepción y admisión se refiere, sólo el 18,5% de las y los encuestados señala que en el caso de que el o la profesional no haya sido bilingüe, haya sido derivado a otro/a compañero/a bilingüe. Por último, en los servicios contratados, especialmente en cafeterías, el 60,8% de las y los encuestados señala que siempre o casi siempre ha sido atendido en castellano.

d) Identificación de los servicios y del personal bilingüe

Tal y como se prevé en el Plan, las organizaciones de servicio han realizado un estudio de los y las profesionales y servicios en situación de poder garantizar la atención en euskera, con el fin de poner en marcha las medidas oportunas para poder ofrecer tales servicios a sus pacientes y usuarios.

Para ello, Osakidetza ha realizado un gran esfuerzo extendiendo y consolidando el proyecto corporativo de identificación de profesionales y servicios bilingües *Euskaraz bai sano!*, cuyo objetivo es facilitar que los ciudadanos y ciudadanas que prefieran comunicarse en euskera sepan en qué servicios y con qué profesionales de Osakidetza pueden relacionarse en esta lengua, avanzando así en la oferta activa de servicios en euskera. Se han realizado varios sondeos entre profesionales y personas usuarias en relación con el grado de aceptación y la efectividad del sistema de identificación, y la respuesta ha sido muy positiva en ambos colectivos.

Si bien existen diferencias entre las organizaciones, en general, la identificación de servicios y profesionales bilingües se está desarrollando a un buen ritmo y se prevé que para el final del periodo de planificación se haya dado un gran avance en este sentido.

e) Implicación de una parte de las direcciones y jefaturas de las organizaciones

Tal y como se recoge en el Segundo Plan de normalización del uso del euskera, la responsabilidad de su desarrollo, recae en el conjunto íntegro de las direcciones del Ente y del conjunto de la dirección de cada organización de servicios, con su gerente a la cabeza, quien debe responsabilizarse del desarrollo del Plan en el ámbito de su organización.

Acorde a lo dictado en el Plan, gran parte de las organizaciones han asumido la necesidad de implicar a las distintas direcciones y jefaturas en el desarrollo y despliegue del mismo. De esta manera, en un número considerable de organizaciones, las direcciones y jefaturas muestran una actitud activa en el fomento del Plan de Euskera, extendiéndolo y aplicándolo de una manera cada vez más transversal (por medio de todas sus áreas y cadenas de mando) hasta el total de los servicios y unidades.

Los objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera han sido incluidos tanto en el Plan Estratégico como en los planes de gestión de la mayoría de las organizaciones de servicios.

f) Conocimiento y difusión de los criterios lingüísticos

Los criterios de uso del euskera en las relaciones cotidianas con los y las pacientes y personas usuarias, son transmitidos de manera adecuada, en muchas de las organizaciones principalmente en las unidades de recepción, admisión e información, si bien es verdad, que en ocasiones, la transmisión de los mismos recae más en el servicio de euskera de cada organización que en los jefes, jefas o responsables directos de cada servicio o unidad.

La difusión de los criterios lingüísticos está sido adecuada y el conocimiento de los mismos es bastante amplio por parte de los y las trabajadoras, sin embargo, es preciso señalar que, en la mayoría de las organizaciones de servicio, aplicarlos en las pautas de trabajo habituales resulta más costoso.

g) Afianzamiento y proactividad de los servicios de euskera

A fin de llevar a cabo adecuadamente las labores técnicas específicas que requiere el proceso de normalización lingüística, tanto Osakidetza a nivel corporativo como todas sus organizaciones de servicios, disponen de un servicio técnico de euskera, a excepción de la OSI Rioja Alavesa (no cuenta con personal técnico especializado en normalización lingüística) y del Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos (en breve, se integrará un técnico o técnica de euskera a un tercio de jornada).

Desde el inicio del Segundo Plan de Euskera se ha incrementado en 5 personas la dotación de recursos humanos adscritos a los servicios de euskera de las organizaciones de servicios, siendo la suma de todos ellos actualmente: 19 técnicos de euskera, 3 traductores y 4,5 administrativos.

Los servicios técnicos de euskera cada vez están más afianzados y consolidados en la mayoría de organizaciones, y muestran una gran proactividad a la hora de proponer y llevar a cabo todo tipo de iniciativas dirigidas a promover y favorecer la normalización lingüística.

En lo que a las tareas de traducción e interpretación se refiere, se ha avanzado en el proceso de profesionalización del servicio en la Dirección General, lo que ha posibilitado ofertar con carácter general servicios de interpretación en las organizaciones de servicios.

h) Acreditación de los perfiles lingüísticos

En la mayoría de organizaciones de servicio, el porcentaje de trabajadores y trabajadoras con el perfil de su puesto acreditado es superior a la población bilingüe del ámbito territorial de cada organización. Unido a ello, la evolución del número de personal bilingüe es positiva en muchas de las organizaciones. El incremento anual medio es del 2,82%. Este incremento se está dando gracias a los procesos de euskaldunización y contratación e incorporación de nuevas y nuevos trabajadores a las organizaciones de servicio. Se ha mantenido en los últimos tres años el número de liberaciones en horario laboral para acreditar el perfil lingüístico de la plaza así como el número de trabajadoras y trabajadores que acude a cursos de euskera fuera del horario laboral. Es remarcable el esfuerzo de aquellos empleados y empleadas que realizan cursos de euskaldunización fuera del horario laboral.

i) Reconocimientos y certificados de calidad

El Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera prevé que todas las organizaciones de servicios de Osakidetza deben presentarse, al menos una vez, al certificado de calidad en la gestión lingüística Bikain, de la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco y la Fundación Vasca para la Excelencia Euskalit. Las organizaciones que asisten a una población bilingüe superior al 40% debían proponerse como objetivo mínimo obtener la certificación intermedia durante los tres primeros años de planificación, y las organizaciones que asisten a una población bilingüe inferior al 40% deberán proponerse como objetivo conseguir la certificación intermedia antes de finalizar el periodo de planificación.

Los objetivos del Plan se han cumplido en este sentido, superándose los mínimos establecidos. En 2015, fueron dos las organizaciones que obtuvieron la certificación

intermedia: Red de Salud Mental de Gipuzkoa y OSI Uribe. En 2016 fueron siete: OSI Debabarrena, OSI Debagoiena, OSI Donostialdea, OSI Goierri-Urola Garaia, OSI Bidasoa, OSI Barrualde-Galdakao, Hospital Santa Marina (no le correspondía presentarse hasta el periodo 2017-2019). En este mismo año, la OSI Araba obtuvo el certificado básico (no le correspondía presentarse hasta el periodo 2017-2019).

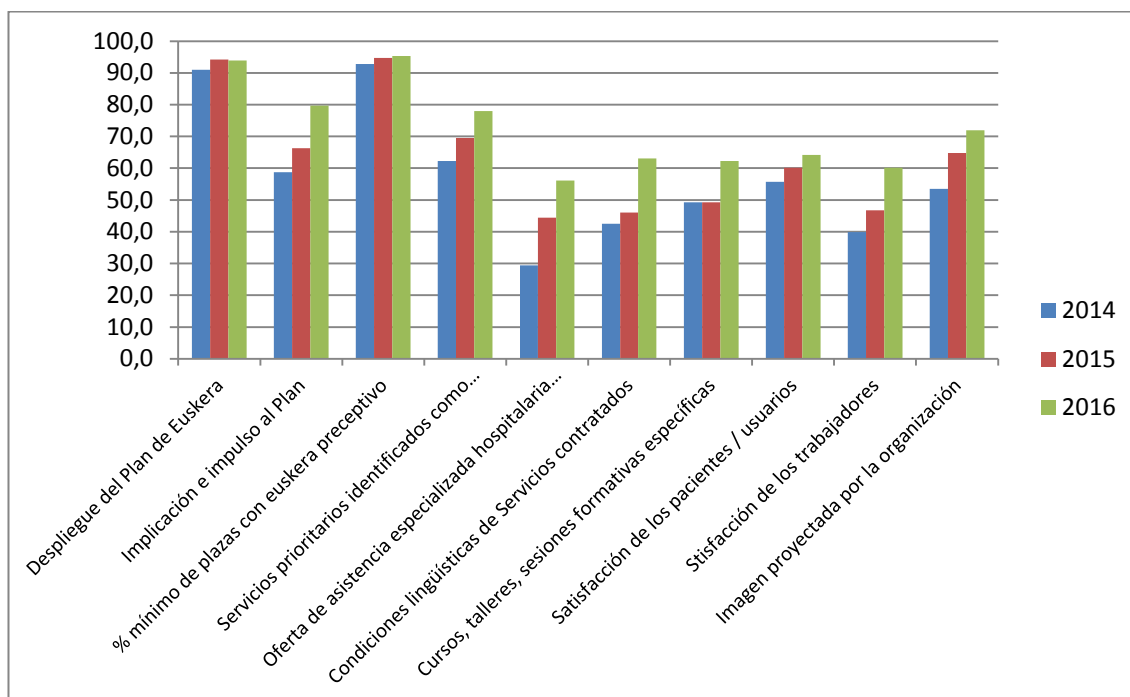
Por otro lado, La Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza ha establecido una política de reconocimiento a los empleados y empleadas, centros u organizaciones de servicios que de manera sistemática utilicen el euskera y se destaquen en la promoción de su uso y su normalización en sus tareas cotidianas. Se han celebrado dos jornadas de reconocimiento (en los años 2015 y 2016), y está prevista la celebración de la tercera edición el 15 de diciembre de 2017. Esta iniciativa está obteniendo una aceptación creciente, que se ve reflejada no sólo en el número de proyectos que se presentan a las jornadas, si no en la entidad de los mismos y el interés que suscita en las organizaciones de servicios. Tanto en 2015 como en 2016 fueron 7 las organizaciones que presentaron uno o varios proyectos a la jornada. Para 2017, son 10 propuestas recibidas, con un impacto en las organizaciones que motivará el replanteamiento de la estructura de la jornada de cara al futuro, ya que con el formato actual no es posible dar visibilidad a todos los proyectos presentados.

j) Evaluación continua a los programas de euskera

Por otro lado, en cumplimiento de la disposición adicional segunda del Decreto 67/2003, los objetivos y medidas de normalización del uso del euskera han sido incluidos entre los requisitos de calidad determinados en el contrato-programa que anualmente articula las relaciones entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza.

Son 10 los ítems a valorar, y entre 2014 y 2016 la evolución positiva es evidente en todos ellos. En algún caso, incluso, prácticamente se ha alcanzado la máxima puntuación, por lo que se ha estimado la conveniencia de modificar algunos ítems de cara a próximos ejercicios.

Es significativo el avance producido en la oferta de asistencia especializada hospitalaria en euskera, que prácticamente se ha duplicado, en la implicación e impulso al plan, y en la satisfacción de trabajadores y trabajadoras. (Figura 8: evolución de los indicadores sobre el Plan de Euskera del contrato-programa en los años 2014, 2015 y 2016).



(Figura 8)

k) Redes de colaboración con instituciones y organizaciones sociales

Tanto la Comisión Corporativa de Seguimiento del Plan de Euskera, a nivel general, como las comisiones de algunas organizaciones de servicios, en lo que respecta a su ámbito de actuación, han creado redes estables de coordinación y colaboración tanto con sindicatos como con instituciones y organismos considerados de interés para el desarrollo del proceso de normalización lingüística en Osakidetza.

A nivel corporativo, por ejemplo, paralela a la comisión corporativa (conformada por miembros de las direcciones, subdirecciones y servicios estratégicos para el desarrollo del Plan de Euskera), se ha creado una comisión de euskera integrada en la Mesa Sectorial, en la que toman parte los sindicatos con representación en la Mesa. De igual manera, se ha creado un foro con grupos de interés del Plan de Euskera, en el que participan la Viceconsejería de Política Lingüística del Gobierno Vasco, IVAP, HABE, Elebide, Ararteko, el Vicerrectorado de Euskera y Formación de la UPV, la Viceconsejería de Formación Profesional, las tres diputaciones forales de la CAV, EUDEL, el Parlamento Vasco, UEMA, OEE, Mutualia, Kontseilua y Hizkuntz Eskubideen Behatokia. En este foro, de carácter técnico, se han creado alianzas, que han permitido poner en marcha proyectos con diferentes instituciones y organismos, como, por ejemplo, campañas de información sobre el euskera y Osakidetza a alumnos de áreas sanitarias de la UPV y de Formación Profesional; impulso a las prácticas en euskera en Osakidetza; convenios de colaboración con Mutualia y con las diputaciones forales de Bizkaia y Álava; curso de la Universidad de Verano *Osasuna eta hizkuntza*; diseño de un protocolo para el seguimiento de quejas por motivos lingüísticos con Elebide; proyecto de estandarización de los documentos más utilizados en Osakidetza junto con el IVAP, etc.

Muchas organizaciones de servicios también han comenzado a coordinarse con instituciones y grupos de interés de sus ámbitos de actuación (administraciones

locales, euskaltegis, grupos de euskera...), y, en ocasiones, han trabajado conjuntamente en proyectos interesantes para la normalización del uso del euskera (campañas para impulsar el registro del euskera como lengua de preferencia de las personas euskaldunes; campañas sobre la transmisión de la lengua mediante la familia y la enseñanza; organización de cursos de preparación al parto, etc.).

I) Terminología y estándares clínicos

En estos tres primeros años se ha iniciado de manera sistemática un proceso de recopilación y adaptación al euskera de la terminología básica de referencia y de los estándares clínicos. Asimismo, se ha profundizado en los factores que posibilitarán en un futuro trabajar en euskera y contar con un historial clínico bilingüe en Osakidetza. Para ello, se está colaborando en la elaboración de diccionarios terminológicos del ámbito de la salud, y el Servicio Corporativo de Euskera, junto con la Dirección de Asistencia Sanitaria y la Subdirección de Informática, están trabajando en diversos proyectos, como por ejemplo: adaptación al euskera de las estaciones clínicas OsabideGlobal y e-Osabide; Osanaia (enfermería); Informes de resultados de Laboratorio; Osabar (barra de herramientas de soporte al uso del euskera), y Gestlab (aplicación de Gestión de Laboratorios).

4.2. Principales palancas

Si bien algunos aspectos no han obtenido una alta puntuación a través de la evaluación, creemos que incidiendo en ellos, podría darse un salto cualitativo en la presencia y uso de euskera.

Los principales ámbitos con una posibilidad de mejora factible identificados en la evaluación son los siguientes:

a) Consolidar el compromiso e implicación de todas las direcciones, jefaturas y mandos intermedios

Tal y como se recoge en el Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza, la principal responsabilidad de su desarrollo, recae en el conjunto íntegro de las direcciones del Ente y del conjunto de la dirección de cada organización de servicios, con su gerente a la cabeza. La Dirección debe liderar el Plan y responsabilizarse de su desarrollo en el ámbito de su organización.

Si bien el Plan de Euskera forma parte de la política estratégica de las organizaciones y en muchas de ellas algunas direcciones lo impulsan de manera proactiva (las direcciones de personal son, en general, las más implicadas en la materialización del plan), se ve la necesidad de avanzar en la tarea de seguir expandiendo el plan con la mayor transversalidad posible.

En este sentido, es preciso señalar que las direcciones ubicadas en la Dirección General de Osakidetza, juegan un doble rol: por un lado, trabajan para la organización central, pero principalmente lo hacen como servicio corporativo, de cara al conjunto de Osakidetza. Y como consecuencia, la mayor o menor implicación de algunas de estas direcciones y de sus jefaturas de servicio afectará en mayor o menor medida al despliegue del Plan de Euskera en el conjunto de Osakidetza.

Junto al liderazgo de las direcciones, es también necesario conseguir el compromiso e implicación de todas las jefaturas, mandos intermedios y todo tipo de responsables de equipos profesionales, ya que son figuras imprescindibles para poder garantizar un adecuado despliegue de los criterios y medidas del Plan en todos los servicios y unidades.

b) Comunicación y difusión de los criterios lingüísticos

Los criterios de uso del euskera en las relaciones cotidianas con los y las pacientes y personas usuarias deben ser transmitidos a todos los equipos profesionales por medio de los jefes, jefas o responsables directos de cada servicio o unidad. Además, tales criterios deben ser incluidos entre las pautas de trabajo habituales de las unidades, por lo que han de ser objeto de seguimiento y evaluación como el resto de las tareas de la misma. De ahí la importancia de los mandos intermedios en la materialización y expansión del Plan.

En algunas organizaciones de servicios se ha observado que los profesionales e incluso las personas usuarias tienen bastante interiorizados y usualmente cumplen los criterios de uso de los dos idiomas oficiales. Se ha realizado un gran esfuerzo en la creación y difusión de trípticos explicativos, organización de reuniones periódicas para recordar los

criterios, sistematización del seguimiento, etc, especialmente en las unidades de recepción, admisión e información.

No obstante, debido al tamaño y dispersión de gran parte de las organizaciones, en muchos casos en los que no se ha hecho seguimiento y no existe una gran motivación e implicación por parte de los responsables de los servicios y unidades, la transmisión y aplicación de los criterios lingüísticos no se han realizado como debiera. Por tal motivo, durante 2017 se han puesto en marcha iniciativas como el curso online de formación continua *Pautas de uso de las lenguas oficiales en Osakidetza*, en el que se explica a los mandos intermedios y responsables todos los criterios de uso del euskera en Osakidetza, así como el papel que han de jugar en la aplicación de dichos criterios en el servicio del que son responsables.

En algunas organizaciones de servicios también han comenzado a organizar sesiones para formar y sensibilizar a las personas que ocupan puestos de responsabilidad, con el fin de que interioricen, transmitan y apliquen las pautas de uso de las lenguas oficiales en sus correspondientes unidades.

Asimismo, es importante que los y las responsables de las unidades incidan en la motivación de sus empleados y empleadas, de cara a que actúen correctamente y se sientan cómodos/as en la aplicación de los criterios de uso del euskera con los y las pacientes y personas usuarias. Esta motivación debería ir acompañada, además, de una continua sensibilización dirigida a incrementar y reforzar las actitudes favorables a impulsar el uso del euskera en cualquiera de las actividades diarias.

c) Incidir y avanzar en el registro del idioma de preferencia de las personas usuarias

La ciudadanía a quien Osakidetza ha de prestar asistencia sanitaria, a quien asiste el derecho de poder ser atendida en la lengua oficial que desee, es la principal destinataria de los objetivos del Plan de Euskera. En este sentido, en este segundo periodo de planificación, todas las organizaciones de servicios de Atención Primaria deben preguntar a las personas usuarias si desean que, entre sus datos personales, se incluya su idioma preferente.

Si bien la mayoría de las organizaciones están realizando un gran esfuerzo con relación al registro del idioma preferente de las personas usuarias, en algunas de ellas, el porcentaje de pacientes registrados/as no es muy elevado y, por lo tanto, debería hacerse un mayor hincapié en aumentar dicho porcentaje en los próximos años, mediante la sensibilización del personal con respecto a este tema.

d) Seguir dando pasos para mejorar la oferta de servicios bilingües

Según recoge el Segundo Plan de normalización del uso del euskera, todas las organizaciones de Osakidetza deben realizar un estudio de los y las profesionales y servicios en situación de poder garantizar la atención en euskera, y, en base a ello, poner en marcha las medidas oportunas para poder ofrecer tales servicios a sus pacientes y personas usuarias. En la mayoría de las organizaciones se ha realizado dicho estudio y

se han desarrollado medidas para poder mejorar, en este sentido, la calidad de la atención a las personas usuarias.

De todas maneras, en algunas organizaciones se ve la necesidad de seguir trabajando en la expansión y consolidación del proyecto corporativo de identificación de profesionales y servicios bilingües *Euskaraz bai sano!*, cuyo objetivo es facilitar que los ciudadanos y ciudadanas que prefieran comunicarse en euskera sepan en qué servicios y con qué profesionales de Osakidetza pueden relacionarse en esta lengua. En general, se observa conveniente desplegar una nueva fase de promoción del mencionado sistema de identificación por medio de una nueva campaña publicitaria, máxime cuando se ha demostrado eficaz para el uso y promoción del euskera.

Además todas las organizaciones de Atención Primaria deben comunicar y facilitar a las personas usuarias la posibilidad de elegir médico de familia, pediatra o matrona vascoparlante.

En el caso de la Atención Especializada de los centros hospitalarios se debe ir conformando y ampliando una oferta de especialidades en las que se asegure la asistencia en euskera, con el propósito de llegar a ofrecer a la ciudadanía un circuito asistencial completo en euskera.

e) Impulsar nuevas estrategias para incidir en el cambio de los hábitos lingüísticos

En la mayoría de las organizaciones de servicios, gran parte del personal que tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente no garantiza un servicio bilingüe a los y las pacientes. Muchas de estas personas no se sienten capacitadas para mantener una conversación en euskera con personas usuarias vascohablantes; sienten miedo, vergüenza o dificultades para expresarse de manera natural y adecuada. También se da el caso de alguna persona que vive como un castigo el hecho de tener que utilizar el euskera en su trabajo diario.

Debido a estas situaciones, hay un número importante de profesionales que optan por no identificarse con el signo “e” y no realizar los saludos, las primeras frases o, en su caso, el resto de la conversación en euskera, tal y como se indica en el Plan de Euskera de Osakidetza. Este hecho dificulta enormemente la consecución del objetivo principal del Plan de Euskera: que las personas usuarias sean atendidas en su idioma de preferencia.

Por esta razón, sería de gran interés seguir desarrollando iniciativas dirigidas a sensibilizar e incidir en los hábitos lingüísticos de las y los profesionales, con el fin de conseguir un cambio en sus actitudes.

f) Impulsar la formación para trabajar en euskera

El perfeccionamiento lingüístico y la formación en euskera son aspectos fundamentales para intensificar el uso del euskera, bien en las relaciones con pacientes, bien a nivel interno. Por ello, es importante seguir dando pasos a fin de potenciar y mejorar la formación para el trabajo en euskera.

Formación continuada

Estos años ha aumentado tanto el número de cursos corporativos de formación como las actividades formativas y sesiones clínicas en euskera de las organizaciones.

Los cursos corporativos de formación continuada en euskera han alcanzado el 38% de la oferta completa, porcentaje similar al del personal bilingüe. Sin embargo, la mayoría de estos cursos están dirigidos al perfeccionamiento o adiestramiento lingüístico, y no a la formación sobre temas profesionales, lo cual debería invertirse. Además, no se establecen objetivos por organización, por lo que el número de participantes varía mucho de una organización a otra.

Algunas organizaciones también han comenzado a realizar cursos propios y sesiones clínicas en euskera; pero el porcentaje de este tipo de sesiones aún está lejos del índice correspondiente, incluso en las zonas sociolingüísticas más favorables.

Perfeccionamiento lingüístico de cara al trabajo

La formación dirigida a adiestrar al personal bilingüe para perfeccionar su trabajo en euskera, se ha ofertado, principalmente, tanto a nivel corporativo como en las organizaciones, mediante cursos sobre temas transversales, como la comunicación oral en áreas de atención, el lenguaje técnico sanitario, la redacción de textos administrativos... Aun así, y aparte del limitado número de profesionales bilingües participantes, apenas se han acometido acciones formativas que aborden el servicio o unidad, teniendo en cuenta su personal bilingüe, sus tareas y situaciones comunicativas más frecuentes y su principal documentación. En adelante deberían buscarse fórmulas para dar este nuevo enfoque al adiestramiento lingüístico.

Formación del personal residente y formación en prácticas

Aunque en este periodo se hayan fijado las principales bases para comenzar a ofertar formación en euskera al personal residente o al personal en prácticas, estos proyectos aún no se han puesto en funcionamiento, salvo mínimas excepciones. Es necesario, por tanto, su impulso definitivo durante los próximos años.

g) Herramientas para trabajar y sensibilizar a los y las trabajadoras no vascoparlantes

Si bien se ve una evolución positiva en la actitud de las y los profesionales no vascohablantes, aún se aprecia cierto rechazo hacia las políticas de normalización lingüística por parte de algunos colectivos.

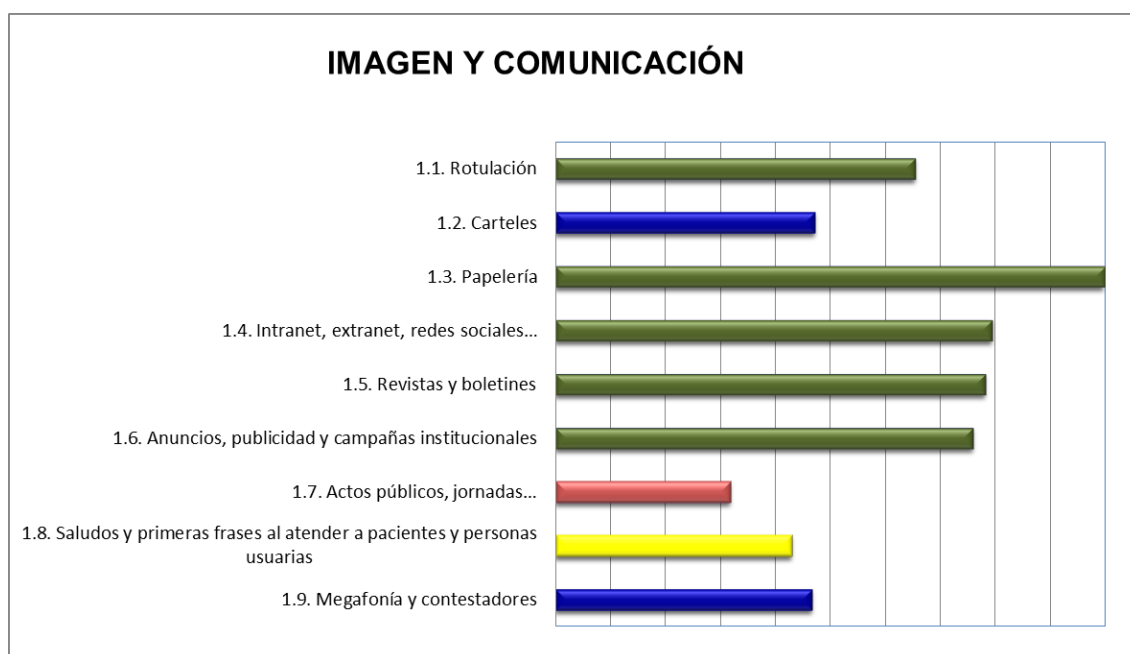
Se ve, por lo tanto, necesario impulsar un cambio de cultura y trabajar con estos colectivos con el fin de sensibilizarlos y conseguir atraerlos hacia el Plan de Euskera y que actúen como facilitadores en el desarrollo del mismo.

5. VISIÓN DETALLADA

En los siguientes apartados se realizará un análisis detallado de cada eje del Segundo Plan de Euskera, señalándose las fortalezas y los aspectos a mejorar detectados.

5.1. Imagen y comunicación

En la figura adjunta se observa el avance obtenido en cada uno de los apartados que conforman el eje Imagen y comunicación.



FORTALEZAS

1.1. Rotulación

En la rotulación fija, exterior e interior, de manera general se cumplen los criterios lingüísticos sobre el uso de las dos lenguas oficiales establecidos en el Plan de Euskera y en el Manual de Identidad Gráfica Corporativo de Osakidetza. En la mayoría de las organizaciones, en la rotulación institucional, se garantiza el uso de las dos lenguas oficiales, euskera y castellano, de la forma y en el orden determinado en el plan de normalización lingüística.

En las instalaciones nuevas o reformadas, la Subdirección de Compras, Obras y Servicios Estratégicos asegura la rotulación bilingüe y de acuerdo al Plan de Euskera en todo Osakidetza.

La aplicación de los criterios lingüísticos sobre la rotulación fija se observa también en las inscripciones de elementos móviles, como la identificación en la ropa de trabajo o las inscripciones en vehículos.

Así mismo, en la mayoría de las organizaciones, en la rotulación variable exterior e interior se garantiza el uso de las dos lenguas oficiales, euskera y castellano, de la forma y en el orden determinado en el Plan de Euskera. En algunas organizaciones se realiza un seguimiento sistemático de la rotulación variable y se han creado plantillas para facilitar a las y los profesionales la creación de nuevos rótulos bilingües. Cabe destacar, que en muchos centros y unidades se han nombrado personas referentes que, entre otras cosas, se encargan de revisar la rotulación de sus servicios y de garantizar, con la ayuda de los servicios técnicos de euskera, que la rotulación cumpla los criterios lingüísticos establecidos por Osakidetza.

Una parte cada vez mayor de los rótulos y paneles de las empresas y servicios contratados cumple también los criterios lingüísticos. Además, se observa que es en las organizaciones de servicios de las zonas sociolingüísticas con mayor número de vascoparlantes donde las empresas contratadas mejor respetan los criterios sobre bilingüismo.

El cumplimiento del criterio lingüístico referente a priorizar el término en euskera en aquellos rótulos en que los términos son muy similares en euskera y en castellano es muy variable. En algunos nuevos centros de salud o unidades en las que se han realizado reformas es donde más sistemáticamente se cumple este criterio, aplicado al establecer la nueva rotulación.

1.2. Cartelería

Los carteles corporativos de Osakidetza y del Departamento de Salud están en la mayoría de las organizaciones en los dos idiomas oficiales y cumplen los criterios establecidos. La mayoría de ellos son carteles relativos a las campañas impulsadas por Osakidetza (gripe, tabaco, hábitos de vida saludables...).

1.3. Papelería

Prácticamente en todas las organizaciones los elementos de papelería (tarjetas de visita, sellos, membretes, carátulas de fax, sobres...) son bilingües y priorizan el euskera, por lo que cumplen los criterios lingüísticos establecidos.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales

En la intranet, extranet, blogs, foros y redes sociales (Facebook, Twitter...), tanto corporativos como de las organizaciones que poseen webs propias, las personas usuarias tienen garantizada en gran medida la posibilidad de navegar y acceder a los contenidos en ambos idiomas oficiales. Además, en todas ellas se facilita la elección de idioma en el primer acceso de cada usuario, y en las respuestas a las personas usuarias se emplea el idioma utilizado por éstas.

En aplicaciones corporativas ubicadas en la Intranet, como Osagune, Jakinsarea, Parte Hartu... se cumplen los mismos criterios que en la Extranet e Intranet corporativas.

Se ha ofrecido formación especializada a las personas bilingües que gestionan la intranet, extranet, blogs o redes sociales (cursos sobre cómo escribir para la web, sobre recursos informáticos en euskera, cómo crear textos bilingües sin realizar traducciones...). La mayoría de profesionales de este ámbito han recibido la formación específica para manejar adecuadamente los contenidos en euskera.

En la sección de euskera de la intranet se ofrece una información clara sobre las medidas y procesos de normalización del euskera en Osakidetza (normativa, formación, campañas, acreditación de perfiles lingüísticos, publicaciones, criterios lingüísticos...). Además, se incluyen algunos documentos y enlaces interesantes para facilitar el trabajo en euskera.

Para avanzar en el uso de nuevas tecnologías que acerquen los servicios sanitarios a la ciudadanía, Osakidetza garantiza la oferta de Osakidetza Portal móvil bilingüe, así como de otras App-s a los y las usuarias. Del mismo modo, cada vez se traducen más blogs y varios contenidos del canal YouTube de Osakidetza también se encuentran disponibles en euskera.

1.5. Revistas y boletines

Muchas de las organizaciones de servicios cuentan con una revista o boletín propio, editado bien en papel o en formato digital, que en la mayoría de los casos se publica en euskera y castellano. Además, la presencia del euskera en estas publicaciones alcanza o supera el porcentaje de población bilingüe residente en el ámbito de actuación de la organización, cumpliendo así el objetivo fijado en el Plan de Euskera. Es importante señalar que, en los casos en que no existen dos versiones paralelas (una en euskera y otra en castellano) de

tales revistas o boletines, en los artículos escritos en euskera se aborda cualquier temática y no solo los temas relacionados con el euskera.

Por otro lado, Osakidetza publica la revista bimensual en euskera *Osatuberrri* (completada por el boletín digital *Osatuberrri Digitala* cada mes en que no hay tirada en papel). Es una publicación corporativa de carácter divulgativo, gestionada desde el Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza, y se difunde y reparte en todas las organizaciones de servicios. Se hace un gran esfuerzo para que esta revista llegue a todos y todas las profesionales vascohablantes: las personas que así lo desean reciben la revista en sus hogares, y, además, se reparte en los centros de salud, hospitales, etc. Es frecuente ver la revista en salas de espera. Junto a *Osatuberrri*, en algunas salas de espera también se ven otras revistas en euskera, fruto de las suscripciones de algunas organizaciones.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

Los anuncios, publicidad y campañas institucionales, en la gran mayoría de los casos, son corporativas, y en ellas se utilizan ambos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera.

En ocasiones, algunas organizaciones realizan campañas publicitarias propias, y, en todos los casos, se cumplen los criterios lingüísticos establecidos.

Además, Osakidetza publica guías específicas destinadas a colectivos concretos tanto en euskera como en castellano: consejos sobre el autocuidado en diversas enfermedades, como "Guía para jóvenes y adultos con DIABETES TIPO 1 y en tratamiento intensivo", así como manuales de recomendaciones generales como "Cuidando la salud en el pueblo gitano".

1.7. Actos públicos, jornadas

En los actos públicos y jornadas, generalmente se ponen medidas para garantizar que los saludos y clausuras sean en euskera.

En lo referente al idioma en que se desarrollan los actos o jornadas, algunas organizaciones de servicios han comenzado, de manera sistemática, a incluir contenidos en euskera: alguna conferencia, etc.

En cuanto a la documentación escrita, en los programas, folletos o invitaciones que anuncian este tipo de actos, normalmente se cumplen los criterios de uso de las dos lenguas oficiales.

Desde 2015 existe un protocolo que, entre otros aspectos organizativos, ayuda en la correcta aplicación de los criterios del Segundo Plan de Euskera de Osakidetza en actos públicos y jornadas.

Por otra parte, en las charlas que algunas organizaciones dan a la ciudadanía

fruto de la solicitud de distintos organismos sociales (centros de educación, asociaciones vecinales...), se procura garantizar la opción lingüística del solicitante.

Como recurso novedoso para la realización de este tipo de actos en euskera, se ha iniciado por parte de la Dirección General la oferta de servicios de interpretación con carácter general a todas las organizaciones de servicios, poniendo a disposición tanto medios tecnológicos (auriculares, sistema de audio) como personales (intérpretes). El número de sesiones de interpretación ha ido en aumento desde 2013, y ha habido un repunte considerable en los dos últimos años. En el momento de redacción de este informe, ha habido 24 solicitudes de interpretación desde 2017, destinadas a facilitar las relaciones internas en reuniones de los comités de euskera de las OSIs y en juntas de personal y mesas sectoriales, así como en eventos y jornadas de diversa temática; entre otras, sesiones clínicas de médicos residentes.

Asimismo, para facilitar el uso del euskera como lengua vehicular en reuniones internas de carácter informal, se está experimentando con nuevos sistemas más versátiles y ágiles. Uno de ellos, basado en tecnología móvil, ya se ha puesto en práctica con éxito.

1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y personas usuarias

Los saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y personas usuarias, tanto de manera presencial como por teléfono, en la mayoría de las ocasiones suelen ser en euskera, cumpliendo así el protocolo establecido.

Este criterio se aplica en un alto nivel en las unidades de recepción, admisión e información, así como en otras unidades con prioridad en el Plan de Euskera. En casi todas las organizaciones de servicios, el personal de este tipo de unidades ha recibido información relativa a las pautas de uso de las lenguas oficiales: se han repartido trípticos, se han realizado reuniones y sesiones para explicar las pautas a seguir a la hora de atender a las personas usuarias... incluso se han realizado mediciones sobre el nivel de cumplimiento de estos criterios. Por todo ello, en las unidades más prioritarias se ha ido interiorizado y generalizado el primer saludo en euskera.

Por su parte, en la encuesta a pacientes que han seleccionado el euskera como idioma prioritario en las relaciones orales con Osakidetza, el 72,5 % de las personas encuestadas han señalado que en los servicios de admisión e información los saludos y primeras frases son siempre o casi siempre en euskera. Además, han indicado que, tras el saludo, las conversaciones han podido desarrollarse en euskera en la mayoría de los casos (63,5 %).

1.9 Megafonía y contestadores

El hecho de que, en la mayoría de los casos, la utilización del euskera en los mensajes dados por megafonía esté al albur de la persona que se encuentre en el servicio en cada momento, dificulta el cumplimiento sistemático de este criterio. Por eso, algunas organizaciones de servicios han comenzado a trabajar para garantizar el uso del euskera en la megafonía: utilización de mensajes pregrabados en las dos lenguas, uso de plantillas en lugar de megafonía... De esa manera, el uso del euskera en la megafonía ha subido sustancialmente con respecto a la evaluación del Primer Plan de Euskera.

En cuanto a los mensajes grabados en los contestadores automáticos de centros y servicios, en la mayoría de los casos se cumplen las pautas de uso de las lenguas.

Las personas encuestadas refieren que en la mayoría de los casos la megafonía y los contestadores cumplen los criterios establecidos (64 %).

Osakidetza ha conseguido implantar locuciones en euskera en el servicio de atención telefónico en colaboración con la empresa que provee el servicio de centralita.

ASPECTOS A MEJORAR

1.1. Rotulación

Si bien, de manera general, en la rotulación fija, exterior e interior, se cumplen los criterios lingüísticos sobre el uso de las dos lenguas oficiales, en algunas organizaciones todavía existen algunos rótulos fijos no bilingües. Por tanto, antes de finalizar el presente periodo de planificación, deberían modificarse todos esos rótulos que no cumplen los criterios fijados.

También debería hacerse un seguimiento de la rotulación en la ropa de trabajo (batas, etc.), para renovar las inscripciones que aún existen solamente en castellano.

En lo que respecta a la rotulación variable, en muchas organizaciones se está realizando un gran esfuerzo por garantizar el cumplimiento de los criterios de uso de las lenguas oficiales. En algunas organizaciones se realiza un seguimiento sistemático de la rotulación variable, se han creado plantillas y material para facilitar a las y los profesionales la creación de nuevos rótulos bilingües, en la intranet se pueden consultar los criterios lingüísticos con diferentes ejemplos... Pese a ello, en algunas organizaciones aún se pueden ver avisos o notas variables exclusivamente en castellano.

En cuanto a los rótulos y paneles de las empresas y servicios contratados, si bien una parte cada vez mayor de la rotulación cumple los criterios lingüísticos establecidos, todavía hay elementos que están solamente en castellano.

En aquellos rótulos en los que los términos en euskera y castellano son similares, en muchas ocasiones no se cumple el criterio lingüístico referente a priorizar la rotulación en euskera. No obstante, en los centros de salud nuevos o en las instalaciones en que se han realizado reformas, se observa que sí se tiene en cuenta este criterio.

A pesar del esfuerzo realizado en los centros de nueva creación, se debe seguir trabajando en la adaptación, corrección, renovación y homogenización de la rotulación. Sería conveniente, para tal fin, centralizar la gestión de la rotulación que permita garantizar un nivel de coherencia óptimo.

1.2. Cartelería

En algunas organizaciones existen carteles de entidades externas a Osakidetza redactados exclusivamente en castellano, por ejemplo carteles sobre consejos en unidades de Pediatría, carteles de asociaciones y fundaciones de ámbito estatal, carteles provenientes de empresas... Generalmente, estos carteles son de interés para los y las profesionales y pacientes, de manera que Osakidetza debería llegar a un acuerdo con los organismos o empresas que los publican, a fin de conseguir que se respeten los derechos lingüísticos de las personas usuarias.

1.3. Papelería

Si bien en todas las organizaciones la gran mayoría de los elementos de papelería cumplen los criterios lingüísticos conforme al Plan de Euskera de Osakidetza, se han detectado algunos sellos sin actualizar, en los que no se cumple el orden de ubicación del euskera antes que el castellano.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales

Aunque en general los contenidos de la Extranet e Intranet (tanto corporativas como de las organizaciones de servicios) están en euskera y castellano, aún se detectan algunos aspectos a corregir, como la aparición de ciertas informaciones antes en castellano que en euskera o algunas publicaciones que, por ser antiguas o por pertenecer a autores de fuera de Osakidetza, se encuentran sólo en castellano. En la Intranet de algunas organizaciones de servicios se pueden encontrar algunas guías clínicas redactadas exclusivamente en castellano.

En el caso de Facebook y Twitter, una empresa externa gestiona los contenidos de carácter corporativo, y en ocasiones no se aplican los criterios lingüísticos de la forma determinada en el Plan de Euskera, especialmente en el caso de Twitter.

Si bien se ha ofrecido formación especializada a las personas bilingües que gestionan la Intranet, Extranet, blogs o redes sociales, se da el caso de que en algunas organizaciones no ha participado ninguna persona en este tipo de formación. Convendría analizar los motivos y proponer formación especializada a esas personas.

En cuanto a la sección de euskera de la Intranet, donde ya se ofrece información sobre las medidas y procesos de normalización del euskera en Osakidetza y se incluyen algunos documentos interesantes para trabajar en euskera, sería conveniente dotarla de un mayor desarrollo, dinamicidad y dedicación, tal y como se plantea en el Plan de Euskera.

1.5. Revistas y boletines

Las organizaciones de servicios deberían fomentar que los artículos publicados en euskera en sus revistas y boletines no sean una mera traducción del castellano al euskera. Sería interesante animar a los profesionales a que redacten sus textos originalmente en euskera, ofreciéndoles la posibilidad de que sean supervisados por un técnico profesional para garantizar su corrección y calidad lingüística.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

La publicidad y campañas institucionales corporativas, pese a difundirse en las dos lenguas oficiales, en general, se suelen diseñar en castellano y posteriormente traducir al euskera; por esta razón, a veces, el mensaje en euskera no tiene la misma fuerza comunicativa que el mensaje en castellano.

Desde 2015 existe un protocolo corporativo para la correcta aplicación de los criterios del Segundo Plan de Euskera en anuncios, publicidad y campañas institucionales, en el que se contempla también el proceso de creación de los mensajes. La aplicación rigurosa de este protocolo evitaría que en ocasiones el mensaje de un idioma alcance una fuerza comunicativa que no tiene en el otro.

1.7. Actos públicos, jornadas

Si bien se ha realizado un importante esfuerzo en garantizar la presencia del euskera en los programas, invitaciones, saludos y clausuras de los actos públicos y jornadas ..., en general el uso del euskera en el desarrollo de este tipo de actos es muy escaso. Se ve conveniente, por tanto, que, como ya se ha comenzado a hacer en algunas organizaciones de servicios, todas ellas interioricen la necesidad de incluir siempre una cuota mínima de contenidos o intervenciones en euskera en todas las jornadas y actos públicos que organicen.

Los responsables de las unidades de comunicación o los referentes de comunicación de las diferentes organizaciones deberían ser quienes se encarguen de gestionar y hacer cumplir las cuotas establecidas.

En el momento de organizarse cualquier jornada o acto público, sería conveniente seguir los pasos marcados en el protocolo corporativo para la correcta aplicación de los criterios lingüísticos de Osakidetza.

De cara a facilitar la intervención en euskera de personas intervinientes en este tipo de actos mediante un servicio de interpretación de calidad, se han identificado como áreas de mejora, por un lado, la necesidad de habilitar alguna sala contigua para los intérpretes, y por otro, la determinación de pautas claras para un mejor uso del servicio.

La Dirección General de Osakidetza debería analizar y proponer unas pautas concretas de uso de los idiomas oficiales en las intervenciones orales de este tipo de actos, para optar por la mejor opción que conjugue el uso del euskera y asegure la claridad, comodidad y naturalidad para los oyentes: evitar el desdoblamiento que implica dar toda la información en ambos idiomas, valorar la posibilidad de alternar los idiomas dándole un valor añadido a los vascoparlantes, o incluso utilizar los idiomas de manera complementaria.

1.8. Saludos y primeras fases en la recepción de pacientes y personas usuarias

Aunque los saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y personas usuarias, tanto en persona como por teléfono, en la mayoría de las unidades prioritarias suelen ser en euskera, no siempre ocurre así en unidades con menor prioridad en el Plan de Euskera. Además, el entorno sociolingüístico es un factor muy influyente: en las zonas más euskaldunes los saludos y primeras frases se realizan en euskera, pero, por el contrario, en zonas no tan euskaldunes no siempre está garantizado el cumplimiento de este criterio lingüístico. Es, por tanto, muy importante incidir en el cambio de costumbres lingüísticas.

Respecto a los y las empleadas de las unidades de recepción que no saben euskera, en muchas ocasiones (en el 51 % de los casos, según los datos de las encuestas realizadas a pacientes euskaldunes) no actúan conforme al protocolo de uso de las lenguas oficiales y no facilitan que un compañero o compañera bilingüe atienda a los usuarios vascohablantes en su lengua. Y en este caso, el entorno sociolingüístico no es un factor determinante.

1.9. Megafonía y contestadores

Pese a que un porcentaje importante de los y las pacientes encuestadas refieren que en la mayoría de las organizaciones la megafonía y los contestadores cumplen los criterios establecidos, hay un 36 % de margen de mejora, en el que se debe continuar trabajando, muy especialmente en la megafonía, donde no siempre se garantiza el uso de las dos lenguas oficiales. La utilización de pantallas bilingües en lugar de la megafonía, ya en marcha en algunas organizaciones de servicios, podría ser el modelo a seguir.

5.2. Relaciones externas

En la siguiente figura se muestra gráficamente el grado de avance de este eje.



FORTALEZAS

2.1. Relación con pacientes y personas usuarias

Tras el saludo, en las relaciones verbales con los y las pacientes (conversaciones y explicaciones, tanto en persona como por teléfono), en general, se respeta la opción lingüística de la persona usuaria. En los puntos de información y recepción este criterio se cumple casi siempre, tal y como se ha podido comprobar en las visitas del equipo evaluador. El entorno sociolingüístico es un factor influyente, así en las zonas más euskaldunes las relaciones verbales con las personas usuarias se realizan en el idioma de preferencia de la misma. Por el contrario, en zonas no tan euskaldunes no siempre está garantizado el trato verbal en el idioma elegido por las personas usuarias. Este dato se constata en los resultados de las encuestas realizadas a pacientes que han seleccionado el euskera como idioma prioritario: un poco más de la mitad de las personas encuestadas (53 %) son quienes han señalado que en los servicios sanitarios les atienden siempre o casi siempre en euskera.

La documentación estándar para las personas usuarias (citas, volantes, recomendaciones médicas, dietas, ejercicios, consentimientos informados, cuidados al alta...) se entrega la mayoría de las veces en ambos idiomas oficiales, sobre todo en los casos en que la versión en euskera y castellano se incluyen en un único documento. Las aplicaciones informáticas garantizan que los documentos estén disponibles en ambos idiomas.

Algunos documentos clínicos (análisis de sangre y orina, etc.) se han comenzado a entregar en los dos idiomas oficiales. E incluso hay organizaciones de servicios que ofrecen a los usuarios/as la posibilidad de recibir en euskera otros documentos de la historia clínica como informes de alta, radiografías...

Según los datos de las encuestas a pacientes, el 51 % señala que siempre se les ha facilitado la documentación en euskera.

En los trámites que se realizan a través de internet u otras tecnologías de la comunicación (corporativos) se respeta su opción lingüística. Un 68 % de las personas han señalado que siempre o casi siempre han recibido mensajes sms en euskera.

La mayoría de los y las trabajadoras de Osakidetza han recibido información relativa a los criterios de uso de las dos lenguas oficiales en su puesto, muy especialmente las personas que trabajan en áreas profesionales con prioridad en el Plan de Euskera. De la misma manera, las y los mandos intermedios han recibido información específica en torno a este tema, bien a través de las reuniones que se han realizado para presentar el II Plan de Euskera, o bien directamente, a través de los y las técnicas de normalización lingüística de cada organización.

A los y las profesionales bilingües se les han proporcionado manuales en euskera con las conversaciones más usuales y la terminología principal de su ámbito de trabajo y la mayoría conoce el material. Las áreas abordadas han sido

ocho: Enfermería de hospitalización, Matronas, Urgencias y emergencias, Medicina General, Unidades de Atención al Usuario, Pediatría, Fisioterapia y Celadores.

2.2. Oferta de servicios bilingües

Muchos profesionales y servicios bilingües están identificados y el sistema de identificación está expuesto en la mayoría de las unidades catalogadas como prioritarias. Además, en gran parte de las unidades y de los centros de salud los y las profesionales vascohablantes están identificados en los directorios de plantas y en las puertas de las consultas. El identificativo “e” y los soportes para las mesas se han repartido a todos y todas las profesionales que los hayan solicitado. Aun así, la difusión de estos dos últimos elementos varía de una organización a otra. De hecho, hay organizaciones que tienen serigrafiada la “e” en las batas personales para así evitar que se pierda o se olvide y para que no se interprete como algo ajeno a la actividad diaria.

En cada vez más organizaciones se está ofreciendo la Atención Primaria en euskera a los y las pacientes que lo hayan solicitado. En algunos casos porque se ha llevado a cabo una política para establecer fechas de preceptividad a los puestos de Atención Primaria; en otros casos, porque el número de profesionales vascohablantes en estos puestos ha permitido de manera natural poder ofertarlo; y en otros, porque se ha actuado proactivamente y se ha organizado a los profesionales para poder ofrecer la atención también en euskera.

En la oferta especializada se están dando los primeros pasos para poder atender a los y las pacientes en euskera, y en algunas organizaciones se están ofreciendo algunas especialidades en euskera en los servicios con mayor demanda y con un número de profesionales sanitarios vascohablante considerable.

2.3. El idioma preferente de los/as pacientes en la comunicación oral

Ciertamente se trata de un proyecto que ha supuesto un reto en el presente periodo de planificación, tanto por lo ambicioso del proyecto, que prevé registrar progresivamente la opción lingüística de todos los ciudadanos, como por su complejidad técnica. Se trata por tanto de una práctica avanzada e innovadora en materia de normalización lingüística.

En esta primera parte del periodo de planificación se ha realizado una campaña de divulgación pública y se ha comenzado a registrar a buen ritmo el idioma de preferencia de las y los nuevos pacientes y otros/as pacientes. De hecho, las personas encuestadas en esta evaluación son personas cuyo idioma de preferencia registrado en Osakidetza es el euskera. El Servicio Corporativo de Euskera envía mensualmente a las organizaciones los datos relativos al registro, y, en mayo de 2017 el 28 % del total de pacientes estaban registrados. En diciembre de 2017, momento en el que se ha redactado el presente informe, son

ya 194.016 pacientes quienes han optado por euskera como idioma de preferencia para las relaciones habladas con Osakidetza.

Muestra del esfuerzo realizado en el desarrollo de esta medida por parte de las organizaciones de servicios, es que el 80% de las personas encuestadas en esta evaluación señalan haber sido consultadas por su propia organización sobre el idioma en el que desean relacionarse oralmente con Osakidetza.

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

En las encuestas habituales de satisfacción de pacientes y personas usuarias, se incluyen ítems relativos al uso del euskera en la organización. Son ítems sobre el uso general del euskera, no relativos a aspectos o relaciones concretas. Junto a estas encuestas, en algunas organizaciones también se han realizado otras encuestas sobre cuestiones más concretas del Plan de Euskera.

Por su parte, en la presente evaluación, se ha llevado a cabo con mayor profundidad una encuesta de satisfacción de pacientes con preferencia lingüística euskera que han tenido alguna actividad asistencial recientemente. La encuesta (véase el Anexo 2) ha constado de 13 ítems que han servido para valorar diferentes aspectos del Plan de Euskera relacionados directamente con la atención a los pacientes, más otro ítem sobre el grado de satisfacción general, siendo la puntuación media 6,39 puntos sobre 10.

2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los decálogos de derechos de pacientes y personas usuarias

Tras el reconocimiento de los derechos lingüísticos en el Decreto 147/2015, sobre derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi, el Departamento de Salud y Osakidetza diseñaron un nuevo rótulo o panel con un resumen de los derechos y obligaciones más importantes, en el que se incluían los derechos lingüísticos, y dichos paneles están visibles en general en todos los centros y unidades de todas las organizaciones de Osakidetza.

2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales

En algunas organizaciones en las relaciones con las empresas proveedoras, las comunicaciones escritas estándares suelen enviarse en euskera y castellano. Esto ocurre cuando las empresas son del entorno.

En las comunicaciones con las administraciones locales, siguiendo el convenio de EUDEL y el compromiso con los Ayuntamientos de UEMA, en general se intenta garantizar el uso de los dos idiomas oficiales en las comunicaciones escritas.

En las relaciones orales, dependiendo del interlocutor se intenta respetar la opción lingüística.

2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

En las cláusulas de los contratos de las principales contrataciones (seguridad, máquinas de vending) se incluyen cláusulas específicas que están alineadas con el Plan de Euskera de la organización, y en algunas pocas organizaciones se realiza un seguimiento del cumplimiento de los criterios lingüísticos establecidos para el servicio contratado.

ASPECTOS A MEJORAR

2.1. Relación con pacientes y personas usuarias

Si bien en los puntos de información y recepción en las relaciones verbales con los y las pacientes, tanto en persona como por teléfono, generalmente se respeta la opción lingüística de los y las pacientes (64 % según las encuestas a pacientes con preferencia euskera), todavía hay un margen de mejora importante. En estas áreas profesionales hay un alto porcentaje de conocimiento del euskera, por lo que sería adecuado analizar cuáles son las razones de que no siempre se respeta la opción lingüística de la persona usuaria (costumbres, no haber llegado correctamente la comunicación sobre las pautas de uso del euskera....), y, en consecuencia, se debería seguir trabajando de cara a aplicar siempre los criterios de uso de las lenguas oficiales en las labores diarias de este tipo de unidades.

En los servicios sanitarios y administrativos no siempre está garantizada la atención oral en euskera a los y las pacientes. En las encuestas realizadas a personas con el euskera como idioma preferente, el 43 % refiere que no tienen la opción de mantener comunicación verbal en euskera en las consultas médicas y de enfermería. Esta carencia es más notable en zonas donde el índice de vascohablantes no es tan alto.

Respecto a los documentos estándar entregados a los y las pacientes (citas, volantes, recomendaciones médicas, dietas, ejercicios, consentimientos informados, cuidados al alta...), cuando la versión en euskera y castellano se incluyen en un único documento, el documento se entrega siempre en los dos idiomas, pero cuando existen dos documentos, uno en cada idioma, habitualmente se entrega en castellano, en gran medida por inercias de los empleados (entre los que aún no está muy extendida la costumbre de preguntar al paciente euskaldun a ver en qué idioma quiere recibir la documentación) y, en menor medida, por petición del paciente. Las aplicaciones informáticas garantizan que la mayoría de los documentos estén disponibles en ambos idiomas pero todavía hay documentación que no está traducida, y aun estando traducida, si son dos versiones, no todos y todas las profesionales los entregan en ambos idiomas. Además, la información que es cumplimentada por los y las profesionales suele redactarse únicamente en castellano.

En cuanto a la documentación clínica, sería recomendable, primeramente, ir extendiendo las experiencias de algunas organizaciones a toda Osakidetza (oferta de recibir informes de alta, radiografías, etc. en euskera a usuarios/as vascohablantes), y, por otro lado, continuar dando nuevos pasos de cara a aumentar la presencia y uso del euskera en este tipo de documentos.

En los trámites que se realizan a través de internet u otras tecnologías de la comunicación de carácter corporativo, se respeta su opción lingüística, y las personas usuarias pueden hacer uso de las mismas en el idioma que elijan. Sin embargo, en el caso de las organizaciones que tienen sus propias herramientas, como avisos propios por sms por ejemplo, no siempre se cumplen los criterios establecidos, ya que en algunas organizaciones éstos mensajes se remiten en

castellano.

En general, en todas las organizaciones de Osakidetza se ha realizado alguna labor de cara a comunicar los criterios lingüísticos a sus profesionales. No obstante, la transmisión en la mayoría de las organizaciones ha sido tarea de los y las técnicas de normalización y no de los jefes, jefas y responsables de las unidades o servicios, que son las personas a quienes corresponde transmitir estos criterios, así como velar por que se cumplan correctamente. Además, debido al tamaño y dispersión de gran parte de las organizaciones, en algunas de éstas la comunicación no consigue llegar a toda la plantilla y sobre todo no ha conseguido llegar a todos los y las profesionales que desempeñan tareas relacionadas con la atención directa con los y las pacientes (recepción telefónica). En consecuencia, se debería seguir trabajando de cara a garantizar las pautas de uso del euskera en las labores diarias de atención a pacientes en todas las unidades y servicios de Osakidetza, y, también, es indispensable incidir en que los responsables de los centros de salud y unidades transmitan esos criterios en persona. Una herramienta importante para alcanzar este objetivo puede ser el curso online de formación continua *Pautas de uso de las lenguas oficiales en Osakidetza*, en el que se explica a los mandos intermedios y responsables todos los criterios de uso del euskera en Osakidetza, así como el papel que han de jugar en la aplicación de dichos criterios en el servicio del que son responsables.

Debido a la valoración positiva de las guías profesionales en euskera por parte de las y los empleados euskaldunes de las áreas en las que estas guías han sido publicadas, Osakidetza debe continuar extendiendo este tipo de manuales a otros ámbitos profesionales.

2.2. Oferta de servicios bilingües

Si bien la Atención Primaria puede ser realizada en euskera en muchos centros de salud, en general no se oferta de una manera proactiva, se espera a que sea solicitado por la persona usuaria y en muchos de los casos, sólo se cambia de médico si dicho profesional tiene el cupo abierto. Así en las encuestas realizadas a los y las pacientes con preferencia lingüística euskera sólo el 13 % afirma que se le ha ofrecido médico, pediatra o matrona vascohablante.

Por otro lado, la identificación de los profesionales y de los servicios bilingües está bastante extendida. Aun así, el uso del identificativo personal y de los soportes para las mesas no está tan extendido varía de una organización a otra. Las razones de esto también son distintas: en algunas unidades y centros de salud, donde el índice de pacientes y de profesionales es mayoritariamente vascohablante, no ven la necesidad de identificarse; en otras, según la información recabada en las entrevistas y en los grupos focales, los identificativos (especialmente el pin) se extravían o se olvidan con facilidad. En la encuesta realizada a los pacientes con preferencia lingüística euskera solamente el 39 % afirma ver identificados al personal médico y de enfermería.

En muchos casos, todavía no se ha comenzado a identificar como servicios bilingües las unidades de especializaciones, aunque muchos y muchas de los

profesionales tienen el perfil acreditado.

En cuanto a la oferta de especialidades bilingües, en general aún no se ha abordado debidamente. El 67 % de las personas encuestadas señala que no se les ha ofrecido la posibilidad de elegir un o una especialista vascohablante. Son contadas las organizaciones que ofertan la asistencia en algunas especialidades en euskera, pese a ser una medida tan importante de cara a garantizar un circuito asistencial completo en euskera a los y las pacientes euskaldunes. En cualquier caso, sería interesante conocer y valorar las experiencias de las organizaciones de servicios pioneras y trasladarlas al resto de organizaciones como buenas prácticas, para su implementación.

2.3. El idioma preferente de los y las pacientes en la comunicación oral

El registro del idioma de preferencia afecta al desarrollo de muchas actuaciones o líneas de trabajo, especialmente a la asignación de profesionales bilingües a pacientes con preferencia “euskera”. Si bien el registro de la preferencia lingüística de las personas usuarias avanza a buen ritmo, el grado de avance del registro idiomático en ciertas organizaciones es inferior a la media, por lo que convendría acelerar el ritmo especialmente en dichas organizaciones.

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

El hecho de que Osakidetza cuente con un registro de preferencia idiomática, posibilita la realización de encuestas de satisfacción de los usuarios con preferencia de idioma “euskera”. Osakidetza debería realizar periódicamente encuestas de satisfacción a este tipo de pacientes para evaluar el grado de avance en su satisfacción. Asimismo, convendría seguir trabajando en las encuestas de satisfacción corporativas (revisión de ítems y de la obtención de la muestra) con el fin de asegurar unos resultados representativos.

2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en las relaciones de derechos de pacientes y personas usuarias

Se han identificado pocas unidades y pocos paneles sobre derechos y obligaciones de las y los usuarios que no cumplen los criterios establecidos. De tal modo, los objetivos de esta medida de normalización se alcanzarían de manera completa con el hecho de sustituir los paneles antiguos, en los que no se mencionan los derechos lingüísticos, por los nuevos y vigilar para que estos rótulos estén colocados en todas las unidades y servicios a los que acuden las y los ciudadanos.

2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales

Si bien en algunas organizaciones, en las relaciones con las empresas proveedoras, las comunicaciones escritas estándares suelen enviarse en euskera y castellano, la mayoría las envía sólo en castellano, y, las relaciones verbales, son principalmente en castellano. Sería conveniente realizar un estudio sobre este tipo de relaciones y sobre el conocimiento de la lengua por parte de las personas interlocutoras, de cara a conocer todas las posibilidades de mejora.

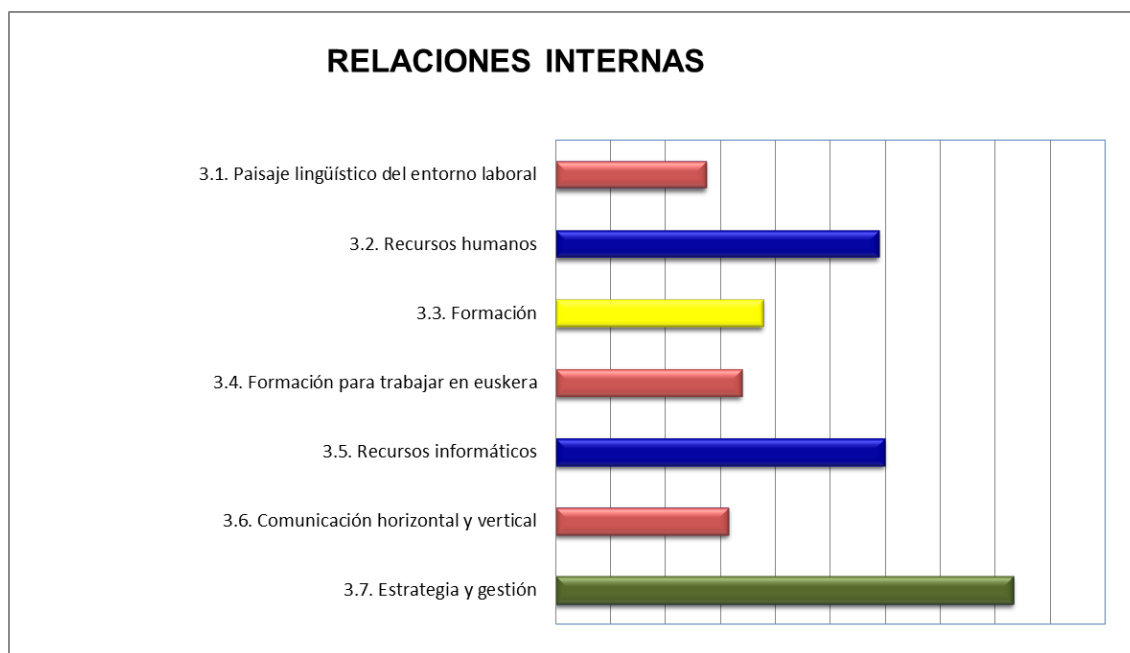
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

Si bien en algunas organizaciones en los contratos de servicios o productos se incluye la cláusula sobre los criterios del Plan de Euskera, en la mayoría son muy generales y en muy pocos se realiza un seguimiento sobre el cumplimiento de los mismos.

Además, en este apartado es preciso tener en cuenta los criterios lingüísticos de los productos adquiridos para profesionales (maquinas, utensilios...), caso en el que no se ha recogido ninguna evidencia de que se apliquen debidamente los criterios de presencia y uso del euskera.

5.3. Relaciones internas

La siguiente figura refleja el resultado del análisis del eje Relaciones internas.



FORTALEZAS

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

En la mayoría de las organizaciones los rótulos relativos a la seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...), así como los de salud laboral y medioambiente se encuentran en ambos idiomas oficiales. Son rótulos corporativos bilingües en la mayoría de los casos.

Además, en algunas organizaciones de zonas sociolingüísticas con alto porcentaje de población y de profesionales vascoparlantes se han llevado a cabo medidas interesantes de cara a garantizar la presencia del euskera en la rotulación interna.

3.2. Recursos humanos

En lo que respecta a las relaciones orales con las personas trabajadoras, en las unidades que tienen relación directa y continua con el personal (Dirección, Personal, Gestión Económica, Informática, Servicios Generales, Calidad, Formación...) a menudo se respeta su opción lingüística, tanto de manera presencial como por teléfono, gracias a que en estas áreas cada vez hay un mayor número de trabajadores y trabajadoras vascohablantes.

A través de las llamadas telefónicas anónimas realizadas con motivo de la evaluación, se ha podido comprobar que en la mayoría de las unidades que tienen amplia relación con el personal (Personal, Nóminas, Informática, Comunicación, Salud Laboral, Calidad, etc.) los saludos y las primeras frases se realizan en euskera o mediante una fórmula bilingüe (67% y 8% respectivamente). Además, el protocolo de uso de las lenguas oficiales en Osakidetza establece que, una vez identificada la lengua de preferencia del ciudadano o ciudadana, debe continuarse la conversación en el idioma de la persona que ha llamado, y, en el caso de que no sea posible, se debe ofrecer la interlocución con otra persona sepa euskera. Este protocolo se cumple en el 77 % de las llamadas que se han realizado a las unidades anteriormente citadas (106 llamadas en total, en el conjunto de las 21 organizaciones de servicios).

En cuanto a la documentación escrita dirigida a las personas trabajadoras, la mayoría de las veces, al estar en gran medida estandarizada, se publica y entrega en ambos idiomas oficiales, atendiendo a los criterios de calidad y funcionalidad recogidos en el Plan de Euskera. En los casos en que se detecta documentación solo en castellano, suele cumplirse el protocolo de traducción y se envía a traducir. Asimismo, y siguiendo las directrices del Plan de Euskera, en la gran mayoría de los casos las respuestas a solicitudes o reclamaciones de los y las profesionales son redactadas en el idioma utilizado por el trabajador o la trabajadora.

Algunas organizaciones de servicios han realizado encuestas propias a las personas con perfil acreditado sobre el nivel de satisfacción referente a la presencia y uso del euskera en las relaciones de la organización con el personal.

Y los niveles de satisfacción oscilan entre el 77% y el 54%.

La mayoría de las organizaciones han informado y ofrecido a los trabajadores y trabajadoras, a través de distintas vías (comunicaciones generales, información en las revistas propias, encuestas específicas...) la posibilidad de registrar su idioma de preferencia y, en muchos casos, a partir de ahí poder realizar los trámites de dichas aplicaciones en tal idioma. El 11% del personal con perfil de euskera acreditado ha seleccionado el euskera como idioma preferente para la comunicación con la organización de servicios.

En casi la totalidad de los manuales de acogida de nuevos y nuevas trabajadoras y residentes se recogen los criterios de uso de los idiomas oficiales. En los manuales de algunas organizaciones las referencias son más generales, y, en otras, se especifica información sobre el Plan de Euskera (generalmente sobre las pautas de uso del euskera en Osakidetza.), sobre la existencia y funciones del Servicio Técnico de Euskera, etc. Además, en algunas organizaciones se realizan presentaciones orales para detallar dichos criterios, generalmente por parte del técnico o técnica de euskera.

3.3. Formación

El nivel de aprovechamiento de las organizaciones de servicio en la formación continua en euskera organizada por la entidad es muy variable. En algunas organizaciones, el promedio de personal que ha participado en los tres últimos años supera el 40% del personal con perfil acreditado, y, en otros casos no alcanza el 10%. En más de la mitad de las organizaciones la tendencia es al alza respecto al personal con perfil acreditado de euskera que se forma en euskera. La oferta de la formación continua organizada por Osakidetza está en torno al 38% en euskera, similar al porcentaje de profesionales vascoparlantes.

Algunas organizaciones de servicios han comenzado a organizar formación específica en euskera, tales como sesiones clínicas, píldoras formativas específicas, jornadas y algunos cursos.

Respecto a la formación del personal residente, médico o de enfermería, en algunas pocas organizaciones se ha comenzado a ofrecer un tutor o tutora vascohablante, pero, en general, el proceso no está sistematizado.

En cuanto a los cursos de euskaldunización y alfabetización, durante el presente periodo de planificación se han concedido 753 liberaciones completas en las que han tomado parte 362 personas. Asimismo, se han autorizado 175 liberaciones parciales a las que han acudido 112 personas. Por otro lado, las personas que han acudido a los cursos de euskera fuera del horario laboral han sido 3.514 (2.259 a cursos presenciales, 883 a cursos de autoformación, 327 a cursos de verano y 45 personas a cursos para preparar el perfil lingüístico 4).

Es reseñable el esfuerzo por parte de los y las profesionales por ampliar sus conocimientos lingüísticos fuera de horario laboral; además de año en año va en aumento el número de personas que solicitan cursos para preparar los perfiles

lingüísticos 3 y 4, aunque no se exija en sus puestos.

En este orden de cosas, 29 directivos y directivas han tomado parte en la formación específica de euskaldunización organizado para fortalecer su conocimiento de euskera.

Asimismo, al objeto de poder respetar la elección de idioma de las personas usuarias de los servicios de Atención Primaria, se ha ofrecido un módulo de euskaldunización fuera del horario laboral a facultativos y facultativas de Atención Primaria de zonas euskaldunes (pediatras y médicos y médicas de familia) que se encuentren próximos a acreditar el perfil lingüístico establecido para dichas categorías profesionales. En dicho módulo han tomado parte 36 profesionales.

El Servicio Corporativo de Euskara, asimismo, ha organizado 4 cursos de perfeccionamiento idiomático repartido en 20 ediciones en las que han tomado parte 292 personas de casi todas las organizaciones de servicios.

Por otro lado, Osakidetza mantiene la convocatoria de ayuda al personal que haya realizado algún curso de euskera como alumno o alumna oficial en las escuelas oficiales de idiomas. En los últimos tres años se han concedido 473 ayudas de las que han disfrutado 345 trabajadores y trabajadoras.

Sin perjuicio de los cursos de perfeccionamiento idiomático organizados a nivel corporativo, las organizaciones de servicios han organizado otros cursos o sesiones de perfeccionamiento genérico del euskera que han considerado necesarios de cara a mejorar la calidad de los servicios bilingües ofertados. Entre esos cursos destacan, algunos sobre la variedad dialectal del entorno de la organización, cursos de reciclaje de trabajadores y trabajadoras que han perdido destrezas lingüísticas, y cursos para mejorar la fluidez oral.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

Con la aprobación del Segundo Plan de Euskera, desde 2016 casi todas las organizaciones de servicios han organizado algún curso de adiestramiento específico ligado a las tareas cotidianas de los y las profesionales del área de enfermería, pediatría, medicina general, urgencias pediátricas, psiquiatría, atención al público o recursos informáticos para trabajar en euskera. Se han organizado 42 cursos en los que han tomado parte 898 personas.

Estas acciones formativas se han puesto en marcha, en gran medida, gracias a las instrucciones que la Dirección de Recursos Humanos ha dictado en 2016 y 2017 de cara a financiar e incentivar el desarrollo de programas de adiestramiento para el trabajo bilingüe en las diferentes organizaciones de servicios. En 2017 la partida para la financiación de cursos específicos se ha ampliado en un 50%.

Por otro lado, el Servicio Corporativo de Euskera ha organizado 7 cursos de formación lingüística sobre temas generales y transversales (redacción y

puntuación de textos en euskera, normas de Euskaltzaindia, terminología básica en materia de salud, lenguaje administrativo...). En dichos cursos han participado miembros de todas las organizaciones de servicios, casi 400 participantes.

Asimismo, conscientes de la importancia que han cobrado internet y las redes sociales, se han organizado cursos específicos para la capacitación del personal gestor de contenidos de Intranet, Extranet, etc..

3.5. Recursos informáticos

Osakidetza está aportando algunos recursos de ayuda para escribir en euskera en el ámbito sanitario y administrativo. Así, los trabajadores y trabajadoras tienen a su disposición herramientas informáticas que les facilitan realizar el trabajo en euskera (correctores ortográficos, diccionarios electrónicos...). A través de los cursos formativos se proporciona información relativa a estas herramientas.

También existe la posibilidad de que, de una manera fácil (en solo dos clics) se cambie el idioma del sistema operativo Windows y el de los programas Office al euskera. En 2015 se realizó una campaña comunicativa al respecto.

En los últimos años se ha realizado un esfuerzo considerable para crear las aplicaciones en ambos idiomas de manera simultánea y para que, así, sean puestas a disposición de los y las trabajadores con las dos versiones disponibles: por ejemplo la solución corporativa de prescripción de receta Presbide en 2016 o la aplicación de Gestión de Petitorios de material (Eskabide) en 2017.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

En general las comunicaciones generales, escritas, de las gerencias y direcciones se envían en euskera y castellano, y, en las presentaciones o reuniones generales los saludos iniciales y finales suelen realizarse en ambos idiomas.

En las comunicaciones entre empleados/as, en las zonas con mayor índice de vascoparlantes se utiliza el euskera de un manera natural, aunque generalmente solo en las situaciones comunicativas más informales. Algunas de las organizaciones han realizado intervenciones específicas para impulsar el euskera como idioma de trabajo con el fin de modificar los hábitos lingüísticos, y en las evaluaciones del Plan de Euskera de los próximos años se podrán observar los resultados y proponer réplicas en otras organizaciones.

A otro nivel, y de cara a incidir en un cambio de costumbres lingüísticas y un mayor uso informal de la lengua entre los y las trabajadoras, muchas organizaciones de servicios han organizado espacios de uso del euskera como: Mintzalagun, Kafea euskaraz, salidas y visitas a espacios culturales, etc

La participación y compromiso de los sindicatos en el Plan de Euskera y en la Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera es muy desigual, tanto en las distintas organizaciones como entre los mismos sindicatos. En general, en las entrevistas realizadas en el proceso de evaluación de los planes de euskera de las organizaciones de servicios, los representantes sindicales han mostrado su disponibilidad para trabajar e impulsar nuevas iniciativas. En total, han participado 56 sindicalistas de 7 sindicatos.

3.7. Estrategia y gestión

La mayoría de las organizaciones publican en ambos idiomas los documentos de poca variabilidad sobre la estrategia y la gestión.

ASPECTOS A MEJORAR

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

Con la excepción de alguna organización de servicios con gran porcentaje de personal y usuarios vascohablantes, en conjunto, la presencia del euskera es muy moderada en el paisaje lingüístico del entorno laboral, tanto en los archivos, carpetas, etiquetas que utilizan las y los profesionales como en lo referente a las inscripciones y mensajes de máquinas y equipamientos profesionales (salvo excepciones como la farmacopea en Emergencias, por ejemplo). Además, cabe señalar que toda la cartelería y rotulación de las salas de extracción, en general están en castellano, y se trata de salas con presencia habitual de personas usuarias.

3.2. Recursos humanos

En las comunicaciones orales con las y los empleados, resulta costoso cambiar algunas inercias y costumbres lingüísticas. Es por ello que muchas veces este tipo de comunicaciones suelen llevarse a cabo solamente en castellano. Además, a ello hay que añadirle, que a menudo, el o la interlocutora desconocen si la persona con la que han de comunicarse sabe o no euskera.

Mediante las llamadas anónimas realizadas en esta evaluación a las unidades administrativas que más relación tienen con el personal profesional de Osakidetza (Personal, Informática, Comunicación, Salud Laboral...), se ha constatado que en el 25% de los casos no se cumple el protocolo de recepción (saludo inicial en euskera), y, posteriormente, en el 19% de los casos no se continúa la conversación en el idioma de la persona que ha realizado la llamada e iniciado la comunicación.

En este tipo de unidades todavía se han detectado algunos pocos documentos o comunicaciones solo en castellano.

Aunque algunas organizaciones de servicios han realizado encuestas propias para conocer la satisfacción de los y las profesionales respecto a la presencia y uso del euskera en sus relaciones con el personal, desde 2010 no se ha realizado ninguna encuesta corporativa, por lo que aún no se ha podido medir el nivel de satisfacción de las personas empleadas con respecto a la presencia y uso del euskera ni en su organización de servicios ni en el conjunto de la entidad.

Aunque la mayoría de las organizaciones han informado y ofrecido a los trabajadores y trabajadoras la posibilidad de registrar su idioma de preferencia para la comunicación con la organización en la aplicación Portal del Empleado, todavía solamente un 11% de las personas han seleccionado el euskera. Los datos sobre esta medida de normalización varían significativamente de una organización a otra, tanto en el número de personal registrado como en el modo de comunicarlo y registrarlo. Por lo tanto, además de enviar comunicaciones, sería recomendable buscar maneras más sistemáticas para registrar dicho dato.

Además, junto al registro del euskera como idioma de preferencia, es necesario fomentar que el personal euskaldun realice en euskera todos los tramites del Portal del Empleado.

Si bien, en general, se recoge de manera escrita los criterios de uso de los idiomas en los manuales de acogida, sería conveniente garantizar que todos los nuevos y nuevas trabajadoras de la entidad reciban esta información, a ser posible en la presentación en sus centros y unidades. En el caso de los y las residentes ya se están empezando a mencionar los principales criterios lingüísticos en los actos de presentación. Además, sería recomendable que en los manuales de acogida se recoja también otro tipo de información como los derechos de las personas usuarias, las opciones de formación en euskera, las funciones del Servicio Técnico de Euskera, etc. Para ello, se podría diseñar un modelo por parte del Servicio Corporativo de Euskera con los aspectos a recoger y los contenidos a tener en cuenta en las presentaciones.

3.3. Formación

La formación continua en euskera organizada por el Servicio Corporativo de Formación de Osakidetza alcanza el 38% de la oferta formativa completa, similar al porcentaje de personal con perfil lingüístico acreditado en la entidad. Dicha formación tiene un nivel de aprovechamiento muy diferente entre las organizaciones de servicios. En algunas de ellas, algo más de la mitad, el personal con perfil acreditado que durante los tres últimos años ha realizado algún módulo de formación continuada en euskera no han llegado al 20%, siendo dichas organizaciones de ámbitos sociolingüísticos variados.

En cuanto a la formación específica o propia de las organizaciones de servicios (talleres, cursos propios, sesiones clínicas...), el número de sesiones formativas en euskera (incluidas las bilingües) que han llevado a cabo en ningún caso llega al porcentaje de trabajadores bilingües de la organización. Además en 9 de las 21 organizaciones no se ha organizado ninguna acción formativa de esta tipología en euskera.

En lo que respecta a la formación del personal residente de medicina y enfermería, en la mayoría de las organizaciones, a los nuevos y nuevas profesionales euskaldunes en general no se les ofrece la posibilidad de elegir tutor o tutora vascohablante, en algunas ocasiones porque no hay suficientes tutores vascohablantes, y, en otros casos porque el proceso no está previsto o planificado.

En cuanto a la euskaldunización y alfabetización, si bien se continúa con la oferta corporativa y, en general, las liberaciones y el esfuerzo por parte de los y las trabajadoras es significativo, hay grandes diferencias entre unas organizaciones y otras. Por lo tanto, en aquellos casos en los que el ritmo de acreditación es más bajo y todavía falta un trecho para alcanzar el porcentaje de empleados bilingües que corresponde en función del entorno sociolingüístico, se debería analizar la posibilidad de aumentar la concesión de liberaciones, sean completas o parciales. De ese modo, se aceleraría el cumplimiento del índice de

acreditación de perfiles lingüísticos.

Es necesario realizar un análisis e identificación de los y las profesionales con necesidades formativas de euskaldunización. Y en función de ese diagnóstico, sería conveniente elaborar un plan de euskaldunización bianual consensuada con las direcciones correspondientes.

Asimismo, sería interesante que las organizaciones de servicios tuviesen una actitud más proactiva a la hora de proponer liberaciones, sin quedarse a expensas de la demanda. Como ya se hace en algunas organizaciones de servicios, en los casos en los que sea posible deberían ampliarse los criterios para las concesiones de liberaciones completas y parciales, más allá de los puestos con fecha de preceptividad.

Asimismo, sería conveniente analizar la posibilidad de aumentar la oferta corporativa y ofrecer módulos formativos con unas características de ritmo y duración diferente a los ofertados en las convocatorias anuales ordinarias.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

En cuanto a los cursos o sesiones de adiestramiento para el trabajo bilingüe, si bien ha aumentado el número de organizaciones de servicios que han organizado acciones formativas para el trabajo en euskera dirigidas a su personal, en muy pocos casos se han organizado y puesto en práctica programas dirigidos a adiestrar en su trabajo a todos los y las profesionales bilingües de las áreas prioritarias. En la misma línea, tampoco ha habido seguimiento ni evaluación del programa bienal de adiestramiento que propone el Plan de Euskera, por parte de las organizaciones de servicios y por el Servicio Corporativo de Euskera.

En los cursos de adiestramiento sobre temas de carácter general o transversal ofrecidos por el Servicio Corporativo de Euskera (redacción y puntuación de textos en euskera, normas de Euskaltzaindia, terminología sanitaria básica, convocatorias y actas de reuniones, lenguaje administrativo, etc.), el porcentaje de profesionales que han participado (5%), respecto al total de vascoparlantes de Osakidetza, tiene bastante margen de mejora, y más teniendo en cuenta que se trata de contenidos básicos para poder desempeñar el trabajo en euskera y ofertar un servicio de calidad a las personas usuarias.

El Servicio Corporativo de Euskera no ha puesto en manos de las organizaciones de servicios el material didáctico que estaba previsto elaborarse de cara a la formación en euskera de los y las profesionales de diversas áreas prioritarias. Sería interesante, por ejemplo, que, como se ha solicitado por parte de técnicos de diversas organizaciones, se cree material didáctico en torno a cada una de las guías profesionales en euskera ya publicadas, a fin de realizar sesiones formativas a los profesionales de esas áreas y así sacar el mayor rendimiento a los manuales.

3.5. Recursos informáticos

Si bien Osakidetza está aportando recursos de ayuda para escribir en euskera en el ámbito sanitario y administrativo, parte de los y las profesionales no tiene conocimiento de dichos recursos, según se ha podido comprobar en los grupos focales realizados en las organizaciones.

Por otro lado, la mayoría de los programas corporativos que utilizan los y las trabajadoras en su día a día fueron creados en castellano, aunque se ha realizado un esfuerzo considerable en la adaptación de los mismos al euskera: Estación Clínica de Osakidetza (OsabideGlobal) en 2013; Osanaia, especializada en las tareas que realiza la enfermería, desde la planificación de cuidados hasta la gestión de técnicas y dispositivos en 2014; Informes de resultado de laboratorio (Omega de Roche) en 2015.

Los trabajadores y trabajadoras tienen la posibilidad de cambiar fácilmente el idioma del sistema operativo Windows y el de los programas Office al euskera. En muchas de las organizaciones se han realizado comunicaciones para que el personal conozca dicha opción. Sin embargo, no se ha conseguido el efecto deseado, ya que parte de las personas entrevistadas no tiene conocimiento de la misma; de ahí que, al finalizar 2016, sólo el 4% de los PCs de la organización tenían el sistema operativo y Office en euskera y el 8% si tomamos como referencia el personal bilingüe de la entidad.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

En general, el idioma principal de trabajo es el castellano. Si bien las comunicaciones más generales se envían en ambos idiomas, la gran mayoría de las reuniones y la documentación vinculada a las mismas se realizan en castellano (Comisión de Salud Laboral, reuniones de los centros, reuniones de dirección, etc). Solo existen algunas excepciones, en las organizaciones con mayor número de vascoparlantes. Ciertamente es que, teniendo en cuenta que el idioma principal y habitual de comunicación de trabajadores y trabajadoras es el castellano, para muchas personas resulta atípico, forzado y/o muy costoso garantizar el uso del euskera en el desarrollo de las reuniones, actas u otras situaciones comunicativas de carácter interno.

Muchas organizaciones no han organizado actividades para incentivar el uso del euskera en las relaciones entre las personas que componen la organización. En la segunda mitad del presente Plan de Euskera convendría desplegar medidas en todas las organizaciones que ayuden a modificar los hábitos lingüísticos de los empleados bilingües.

En muchas de las organizaciones no existe un acuerdo de compromisos y esfuerzos compartidos para fomentar el uso del euskera entre la Dirección de Personal y los sindicatos. En algunas comunicaciones generales de los sindicatos no siempre se garantiza el uso del euskera. Asimismo, la participación de ciertos sindicatos en el proceso de evaluación del Plan de Euskera ha sido

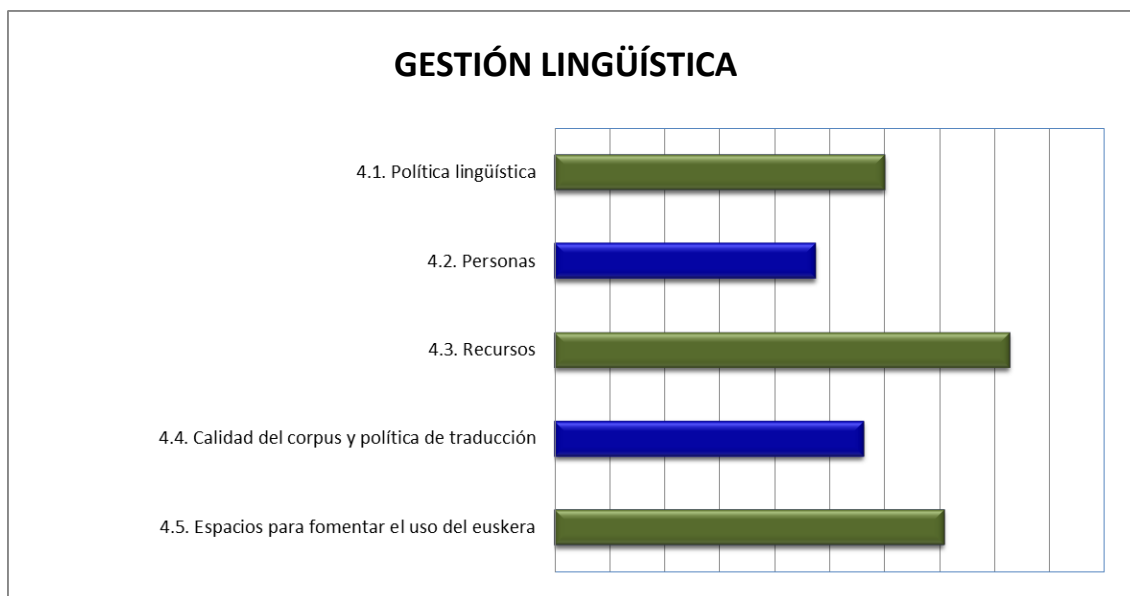
desigual, siendo muy moderada la participación de algunos de ellos.

3.7. Estrategia y gestión

Los documentos más dinámicos y menos estables de sobre la estrategia y gestión de la organización se redactan habitualmente sólo en castellano.

5.4. Gestión lingüística

Tal y como se observa en la siguiente figura, el grado de avance de este eje ha sido importante en la primera parte del periodo de planificación.



FORTALEZAS

4.1. Política lingüística

Todas las organizaciones disponen de su propio plan o programa para el desarrollo de los objetivos establecidos en el Segundo Plan de Euskera de Osakidetza. Este programa se ha aprobado en todos los casos mediante resolución de la Dirección Gerencia. Además, la mayoría de las organizaciones disponen de la estructura adecuada para el desarrollo, seguimiento y adecuación de dicho plan. Incluso algunas de ellas realizan planes de gestión anuales y realizan un seguimiento sistemático.

El sistema informático corporativo de gestión de recursos humanos SAP, en su aplicación Gizabide Euskera, está preparado para recoger las estructuras, prioridades, perfiles lingüísticos, fechas de preceptividad, conocimiento del euskera, etc. de todas las unidades, plazas y trabajadores de las organizaciones de servicios de Osakidetza. Es el sistema informático en el que diariamente se trabaja en la gestión de los perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad. Muchos informes automatizados ayudan al seguimiento del Plan de Euskera por parte de las organizaciones de servicios.

En cuanto al liderazgo del Plan, correspondiente al conjunto de las direcciones, en general todos los miembros de la direcciones de las organizaciones de servicios conocen en mayor o menor medida el Plan de Euskera y los criterios lingüísticos principales. Muchos de ellos participan en las Comisiones de Seguimiento del Plan de Euskera, y algunos de ellos se han erigido en líderes del Plan.

Las organizaciones han introducido en sus planes estratégicos, y en muchos casos en los planes de gestión, diferentes objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera.

Resulta muy positivo el hecho de que, desde la aprobación del Segundo Plan de Euskera, todos los años en el Contrato Programa se incluyan diferentes indicadores sobre el enfoque, despliegue y resultados de los planes de euskera, ya que ello ayuda a que todas las organizaciones de servicios se alineen con los objetivos establecidos y posibilita el seguimiento de los mismos. En la evaluación de los indicadores del Plan de Euskera en los contratos programa de los años 2014, 2015 y 2016 se ve un avance significativo en la consecución de objetivos en todas las organizaciones. El promedio de cumplimiento de los indicadores incluidos en el Contrato Programa ha alcanzado en 2016 el 70%, y, muchas de las organizaciones de servicios superan este promedio.

Siguiendo con la evaluación de la política lingüística, el Plan de Euskera establece que las organizaciones de servicios de las zonas sociolingüísticas con mayor índice de población vascoparlante debían conseguir el Certificado de Calidad Lingüística Bikain en su nivel de desarrollo medio (certificado de plata) durante los tres primeros años de planificación. Y efectivamente, todas ellas han conseguido el nivel exigido. Pero además, otras dos organizaciones que aún no debían haberse presentado, lo hicieron también; una de ellas alcanzó también el

nivel intermedio y la otra el nivel básico.

Aunque aún no se encuentra en vigor el borrador de protocolo sobre quejas referentes a derechos lingüísticos diseñado por Elebide y Osakidetza (lo cual dificulta sistematizar la gestión y resolución de este tipo de quejas), en muchas organizaciones se está haciendo un gran esfuerzo para que estas quejas sean gestionadas, analizadas, solucionadas y contestadas según se señala en dicho borrador. De tal manera, hay organizaciones en que, en lugar del servicio de euskera, es el SAPU (Servicio de Atención a Pacientes y Usuarios/as) quien se encarga de la gestión de las quejas, y la clarificación y contestación a cada una de ellas se realizan por parte del servicio implicado. Al ser considerados grupos de interés en el Plan de Euskera, Osakidetza realiza reuniones anuales con Elebide, Behatokia y también con Ararteko, con el fin de trasladarles información relevante tanto sobre el seguimiento de este tipo de quejas como sobre el despliegue del Plan en general.

En lo que a la interpretación de idiomas no oficiales se refiere, es decir, la asistencia en idiomas no oficiales, Osakidetza cuenta con un sistema de interpretación telefónica para poder facilitar la comunicación entre los y las profesionales y la ciudadanía. Hay 50 idiomas disponibles; entre los más solicitados, el árabe, el ucraniano y el rumano.

4.2. Personas

Visto el papel fundamental de los mandos y responsables de servicios y unidades en la transmisión, aplicación y seguimiento de las pautas de uso del euskera por parte de los equipos de trabajo que dirigen, los servicios corporativos de Formación y Euskera han organizado un curso online de formación dirigido a todos los jefes/as y responsables intermedios. El curso se ha puesto en marcha a mediados de 2017 y, poco a poco, se extenderá a todos los mandos intermedios de Osakidetza.

El Servicio Corporativo de Euskera ha organizado tres sesiones anuales de formación dirigidas a técnicos/as y responsables de euskera de las organizaciones de servicios, que han tenido una amplia respuesta.

Aunque la Unidad Corporativa de Comunicación no haya organizado ninguna campaña interna de sensibilización para fomentar el uso del euskera, algunas organizaciones han llevado a cabo actos puntuales y actividades de comunicación genéricas para la sensibilización.

La Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza anualmente desde 2014 realiza un acto de reconocimiento a las personas y grupos de trabajo que se hayan destacado en el desarrollo de algún proyecto innovador en el campo de la normalización del uso del euskera en Osakidetza. Esta iniciativa está obteniendo una aceptación creciente, que se ve reflejada no sólo en el número de proyectos que se presentan a las jornadas, sino en la entidad de los mismos y el interés que suscita en las organizaciones de servicios. Tanto en 2015 como en 2016 fueron 7 las organizaciones que presentaron uno o varios proyectos a la jornada.

Para el año en curso, son 10 propuestas recibidas, con un impacto en las organizaciones que motivará el replanteamiento de la estructura de la jornada de cara al futuro, ya que con el formato actual no es posible dar visibilidad a todos los proyectos presentados.

En colaboración con la Universidad del País Vasco y la Viceconsejería de Formación Profesional del Departamento de Educación del Gobierno Vasco, Osakidetza realiza diversas campañas informativas anuales sobre Osakidetza y el euskera, dirigidas al alumnado del ámbito de la salud. Especialmente significativo es el tríptico elaborado para estas campañas y que, desde 2015, se difunde en jornadas de puertas abiertas y campañas de matriculación. Por medio de estas campañas se fomenta también la matriculación en las líneas de enseñanza en euskera. Así mismo, fruto de la colaboración con la UPV-EHU y la Viceconsejería de FP, se ha organizado un curso universitario de verano sobre salud e idioma y se están desarrollando iniciativas de cara a fomentar las prácticas en euskera en Osakidetza

4.3. Recursos

Todas las organizaciones de servicios han creado formalmente su Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera. En la mayoría de estas comisiones se cumplen los criterios señalados en el plan en cuanto a composición y funcionamiento. Participan miembros de todas las direcciones, de áreas profesionales importantes en el desarrollo del Plan de Euskera, técnicos/as de euskera y sindicatos.

Una novedad importante en este Segundo Plan de Euskera ha sido el identificar a los grupos de interés en materia de normalización del uso del euskera en el área de actuación de cada organización de servicios. A nivel corporativo, anualmente se organizan sesiones de trabajo con los siguientes grupos de interés para trasladar y compartir el estado de situación de las medidas de normalización lingüística: Ararteko (letrado responsable de las quejas de motivación lingüística), UPV-EHU (Vicerrector de Formación Continuada y Euskera), HABE, IVAP, Viceconsejería de Política Lingüística, Viceconsejería de Formación Profesional, EUDEL, UEMA, Behatokia, OEE (asociación de profesionales sanitarios en favor de la normalización del uso del euskera) Kontseilua, los servicios de euskera de las tres Diputaciones Forales. En lo que a los grupos de interés de cada una de las organizaciones de servicio se refiere, los grupos de interés identificados son principalmente los servicios de euskera de las administraciones locales, entidades locales de promoción del euskera y euskaltegis. El grado de avance en ciertas organizaciones en cuanto a la identificación y participación de los grupos de interés ha sido alto, en ello ha ayudado probablemente la introducción de modelos de gestión avanzada que posibilitan este tipo de dinámicas.

A excepción de dos organizaciones de servicios, todas las demás cuentan con un servicio técnico de euskera, con distinto número de profesionales y distinta dedicación dependiendo del tamaño de la organización. Desde el inicio del Segundo Plan de Euskera se ha incrementado en 5 personas la dotación de

recursos humanos adscritos a los servicios de euskera de las organizaciones de servicios, siendo la suma de todos ellos actualmente: 19 técnicos/as de euskera, 3 traductoras y 4,5 administrativos/as.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

Los criterios relativos a la funcionalidad del euskera se cumplen en la mayoría los rótulos, carteles y documentos: cuando los textos en euskera y castellano aparecen juntos y contienen el mismo mensaje, el texto en euskera se coloca siempre en un lugar preferente (arriba o a la izquierda), resaltado en negrita, y se garantiza la corrección de los textos.

Muchas de las organizaciones tienen redactado y aprobado su protocolo de traducción, y la mayoría de las traducciones se realizan bien a través del servicio de euskera de la propia organización o a través de empresas externas, aunque todavía algunas organizaciones envían sus textos a traducir al Servicio Corporativo de Euskera. El objetivo es que todas las organizaciones gestionen y lleven a cabo autónomamente sus necesidades de traducción.

En cada organización de servicios se externaliza una parte del volumen de traducción. En el conjunto de Osakidetza, la partida anual presupuestaria destinada al contrato formalizado con la empresa externa de traducción a comienzos de 2016 se incrementó notablemente respecto a 2013. La tendencia sigue siendo al alza.

En lo que respecta a la interpretación, cabe destacar que en los 3 primeros años del Segundo Plan de Euskera se ha incrementado exponencialmente el número de solicitudes.

Desde 2015 se han organizado diversas sesiones para la formación y coordinación de las personas que se dedican a trabajos de traducción al euskera.

Siguiendo los criterios de Osakidetza, las organizaciones de servicios actúan al unísono en la utilización de la terminología estándar en euskera de los distintos ámbitos de la salud que, poco a poco, va proponiendo y aprobando la Comisión de Terminología del Consejo Asesor del Euskera y que se encuentra publicada en el banco público vasco de terminología Euskalterm. Además, Osakidetza ha consensuado con tal comisión un plan de colaboración de cara a crear nuevos diccionarios terminológicos de diferentes áreas de la salud durante los próximos años.

A consecuencia de la relación y colaboración entre el Servicio de Estandarización de la Viceconsejería de Política Lingüística y Osakidetza, durante los últimos años se ha logrado un gran avance en la elaboración y publicación de diccionarios y glosarios terminológicos de diversas áreas profesionales del ámbito de la salud. Ello ha permitido que, tras la publicación del Diccionario de la Administración Sanitaria en 1999, a partir de 2014 se hayan elaborado 11 diccionarios, en cuyos grupos técnicos han participado

especialistas de Osakidetza y cuyos contenidos han sido introducidos en el banco público de terminología Euskalterm, con el visto bueno de la Comisión de Terminología del Consejo Asesor del Euskera, órgano encargado de la aprobación, normalización y difusión de la terminología en euskera. Se trata de los siguientes diccionarios terminológicos:

- Diccionario de Enfermedades
- Diccionario de Ginecología
- Diccionario de Oncología
- Diccionario de Cardiología
- Diccionario de Otorrinolaringología
- Diccionario de Nefrourología
- Diccionario de Dietética y Nutrición
- Diccionario de Bioética
- Diccionario del SIDA
- Diccionario de Traumatología
- Diccionario de Dependencia

Asimismo, está planificada la confección de otros tres diccionarios del área de la salud durante los próximos años.

Por otro lado, Osakidetza utiliza y difunde, en su ámbito de actuación, otros trabajos terminológicos del área de la salud, confeccionados por instituciones y organismos con los que también tiene relación. En muchos de estos trabajos han participado profesionales de Osakidetza:

- Erizaintzako hiztegia (EHU)
- Farmazia hiztegia (EHU, DFG, FEUSE...)
- OEEren Medikuntza hiztegia (OEE)
- Psikopatologiako hiztegia (OME)
- Sexologiako hiztegia (EHU)
- Gipuzkoako Medikuen Elkargoaren hiztegia (GME)
- Odontologiako adibidetegia (EHU)
- Drogomedia (Eusko Jaurlaritza)

Finalmente, y respondiendo a la propia planificación de Osakidetza de cara a avanzar hacia la historia clínica bilingüe, el Servicio Corporativo de Euskera está trabajando en diversos proyectos terminológicos:

- Catálogo de pruebas clínicas y de laboratorio (ya finalizado).
- Taxonomías de enfermería NANDA, NOC y NIC.
- Adaptación al euskera del CIE 10 (última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades): para este proyecto se formalizó una encomienda de gestión con el Grupo IXA de la UPV/EHU, para en la traducción automática de los estándares clínicos.
- Una vez terminada la adaptación del CIE 10, se acometerá la adaptación de Snomed CT, la terminología clínica integral, multilingüe y codificada de mayor amplitud, precisión e importancia desarrollada en el mundo. Este trabajo se

llevará a cabo con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad del Gobierno español.

Además, en los últimos tres años el Servicio Corporativo de Euskera y el Servicio de Informática y Sistemas de Información están desarrollando una gran labor en cuanto a la localización y adaptación al euskera de las principales aplicaciones informáticas del ámbito sanitario, de gran repercusión en las relaciones entre profesionales y personas usuarias:

- OsabideGlobal
- Doble recibo de nómina (euskera o castellano) en función del idioma de acceso al Portal.
- Osanaia, especializada en las tareas que realiza la enfermería, desde la planificación de cuidados hasta la gestión de técnicas y dispositivos.
- Informes de resultado de Laboratorio (Omega de Roche).
- Desarrollo de la barra de herramientas de soporte al uso del euskera Osabar, integrada en OsabideGlobal y e-osabide.
- Gestlab: aplicación de Gestión de Laboratorios.

Junto con las mencionadas, y fuera del ámbito clínico, también se están adaptando otras aplicaciones de uso diario para los y las trabajadoras:

- Adaptación al euskera de la solución corporativa de prescripción de receta (Presbide)
- Traducción de diversos elementos y herramientas como banners legales, banner CAU, información técnica mostrada en el escritorio.
- Traducción completa al euskera de la aplicación Norbide, Gestión de Identidades en Osakidetza, versión interna y acceso desde internet; plataforma Planigune para la gestión de carteleras de enfermería.

Tanto en las revistas publicadas por las distintas organizaciones de servicios como en la publicación corporativa en euskera *Osatuberr*i se utiliza un euskera estándar y de calidad.

4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

Aquellas organizaciones de servicios con mayores dotaciones en el Servicio de Euskera han organizado espacios de promoción del uso del euskera, tales como: reconocimiento o premios, proyectos de fomento del uso hablado del euskera Mintzalagun y Mintzodromo, puesta en marcha proyectos pilotos con los y las profesionales, creación de grupos de euskera formados por empleados para la dinamización del uso del euskera, organización de actividades como visitas, salidas, realización de vídeos, etc.

ASPECTOS A MEJORAR

4.1. Política lingüística

Aunque todas las organizaciones de servicios cuenten con un programa o plan propio para el desarrollo del Segundo Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza, se ha detectado que en muchas organizaciones algunas medidas importantes del Plan no están recogidas o no han sido desplegadas según lo planificado: por ejemplo, la oferta de servicios médicos en euskera, tanto en Atención Primaria como en especializada; los programas de euskera de las unidades, etc.

Si bien el sistema informático corporativo de gestión de recursos humanos (SAP) está preparado para recoger las estructuras, prioridades y porcentajes de las organizaciones, a la hora de realizar el seguimiento, la información sobre ubicación de efectivos tiene que ser actualizada de manera manual. La "foto" del estado de situación de las unidades y plazas de cada organización se está realizando en muchas organizaciones a través de tablas dinámicas de Excel, ya que en el sistema no está automatizado.

A pesar de que, en general, las gerencias y las direcciones de personal muestran una actitud proactiva a la hora de impulsar el Plan de Euskera, el resto de las direcciones, con algunas excepciones, aún no la tienen, al menos al mismo nivel, y no son parte activa en el desarrollo y seguimiento del Plan de Euskera y en la transmisión y aplicación de los criterios y de las medidas de normalización lingüística. Ello limita la posibilidad de extender el Plan de manera transversal a todas y cada una de las unidades.

Respecto a la evaluación de indicadores referentes al Plan de Euskera en el Contrato Programa, convendría analizar la posibilidad de incluir o modificar en las próximas evaluaciones algún tipo de indicador que refleje el despliegue y resultado del registro del idioma de preferencia de los pacientes y usuarios.

Un aspecto de la política lingüística que afecta a Osakidetza pero cuya resolución depende del Departamento de Salud es la falta de planificación lingüística en centros y servicios concertados que actúan en el ámbito de Osakidetza. Se trata, en muchos casos, de servicios importantes, como servicios hospitalarios, ambulancias, diagnóstico por imagen, etc. A nivel técnico, Osakidetza y el Departamento de Salud han analizado cuáles son los criterios y proyectos que estos servicios pueden adoptar para ir alineándose con el Plan de Euskera del ente. Sería recomendable que por parte del Departamento de Salud se identificaran objetivos y actuaciones comunes en materia de normalización del uso del euskera entre dichos servicios y los servicios sanitarios públicos, trasladando a Bizkaia y Araba las experiencias llevadas a cabo en Gipuzkoa.

Durante el 2016 se registraron 245 quejas por parte de la ciudadanía respecto a la presencia y uso del euskera en Osakidetza, muchas de ellas referentes a la atención especializada.

Aunque Elebide y Behatokia hayan comenzado a gestionar las quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos según el borrador del protocolo diseñado con Osakidetza, dicho protocolo aún no está en vigor, y este hecho dificulta gestionar y resolver este tipo de quejas tal y como se plantea en el citado documento. Por ello, y aunque en algunas organizaciones se está haciendo un esfuerzo para que las quejas sean gestionadas por el SAPU y su análisis y contestación se lleve a cabo por parte del servicio implicado, en un gran número de organizaciones sigue siendo el servicio de euskera a donde se envían y desde donde se gestionan y contestan este tipo de quejas. Es, por tanto, conveniente que el citado borrador sea firmado y entre en vigor lo antes posible.

Salvo algunas excepciones, aún no se han elaborado y puesto en marcha los programas específicos de euskera de las unidades, medida que ayudaría a implantar y hacer mejor seguimiento de los principales criterios del Plan de Euskera en cada servicio o unidad, y que, en consecuencia, mejoraría considerablemente la expansión y el desarrollo del Plan de Euskera en todo Osakidetza.

Por último, cabe mencionar que a día de hoy no existe una política lingüística clara sobre la responsabilidad de la gestión de los idiomas no oficiales de la Comunidad Autónoma Vasca. Sería recomendable afrontar cuanto antes este reto, dado el incremento de situaciones asistenciales y derivadas de la práctica clínica en las que se precisa la utilización de un idioma extranjero.

4.2. Personas

Además de las sesiones formativas para técnicos de euskera que organiza el Servicio Corporativo de Euskera con el fin de que exista una coordinación entre los técnicos, de que compartan buenas prácticas y encuentren soluciones comunes a obstáculos del trabajo diario, también podrían ponerse en marcha iniciativas para que organizaciones de servicios con características similares implementen de manera conjunta algunas medidas del Plan de Euskera (ya existe una experiencia en este sentido).

En el primer trienio del periodo del Plan, la Unidad de Comunicación no ha realizado ninguna campaña interna de sensibilización del personal de cara a fomentar el uso del euskera.

Aunque la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza hace un reconocimiento público a los grupos de trabajo que han destacado en el desarrollo de proyectos de normalización del uso del euskera, este reconocimiento no llega al plano del compromiso personal diario, como también se prevé en el Plan de Euskera. Las organizaciones de servicios tampoco han puesto en funcionamiento ninguna iniciativa en esta dirección.

4.3. Recursos

Si bien todas las organizaciones han creado y puesto en marcha su Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera, en algunas de ellas no se reúne con la frecuencia establecida, debido a distintas razones. Además, en muchas ocasiones las funciones más importantes de la Comisión de Euskera, como tomar las principales decisiones sobre medidas de normalización lingüística recogidas en el Plan suelen quedar relegadas por otros temas menos trascendentales. Por último, en muchas organizaciones de servicios el grado de avance en lo que a la identificación y participación de los grupos de interés se refiere ha sido moderado.

Aunque casi todas las organizaciones cuentan con un servicio técnico de euskera, no en todas ellas se actúa de manera equilibrada en las tres áreas aconsejadas en el Plan de Euskera: dinamización de la normalización, textos y traducción, y trabajo administrativo. Las causas de este hecho suelen ser que el servicio de euskera no cuenta con los recursos suficientes o que la organización es pequeña para contar con más personal.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

Pese a que la mayoría de las organizaciones de servicios tienen establecido su protocolo y su modo de gestionar las necesidades de traducción, en muchos casos las tareas de traducción tienen demasiado peso entre las tareas de los técnicos/as de normalización, lo que les resta tiempo para trabajar en tareas con mayor valor añadido en la dinamización del Plan de Euskera. Sería interesante hacer un estudio sobre cómo deberían gestionarse las traducciones en función del tamaño, la tipología y los recursos de cada organización, y presentar a éstas las conclusiones con propuestas de mejora.

Con respecto al servicio corporativo de traducción e interpretación, conviene tener en cuenta las necesidades actuales y dimensionar tanto las tareas externalizadas para traducción como los recursos personales destinados a las funciones de traducción e interpretación. En la misma línea, sería conveniente que dicho servicio de traducción pusiera a disposición de los y las técnicas de euskera y los/las traductores de las organizaciones de servicio un software de traducción más eficaz y fiable.

Pese a que el proyecto de estandarización de los documentos más utilizados en las relaciones con pacientes y usuarios tuvo su comienzo (se hizo un trabajo de selección de documentos tipo, se creó un grupo de trabajo con profesionales euskaldunes de diferentes áreas e incluso el IVAP presentó sus primeros borradores), la Dirección de Asistencia Sanitaria ha recomendado realizar un estudio en profundidad antes de abordar este proyecto.

En el ámbito de la terminología, sería de gran utilidad que Osakidetza, a través de sus páginas webs, dé a conocer a todas sus organizaciones y profesionales

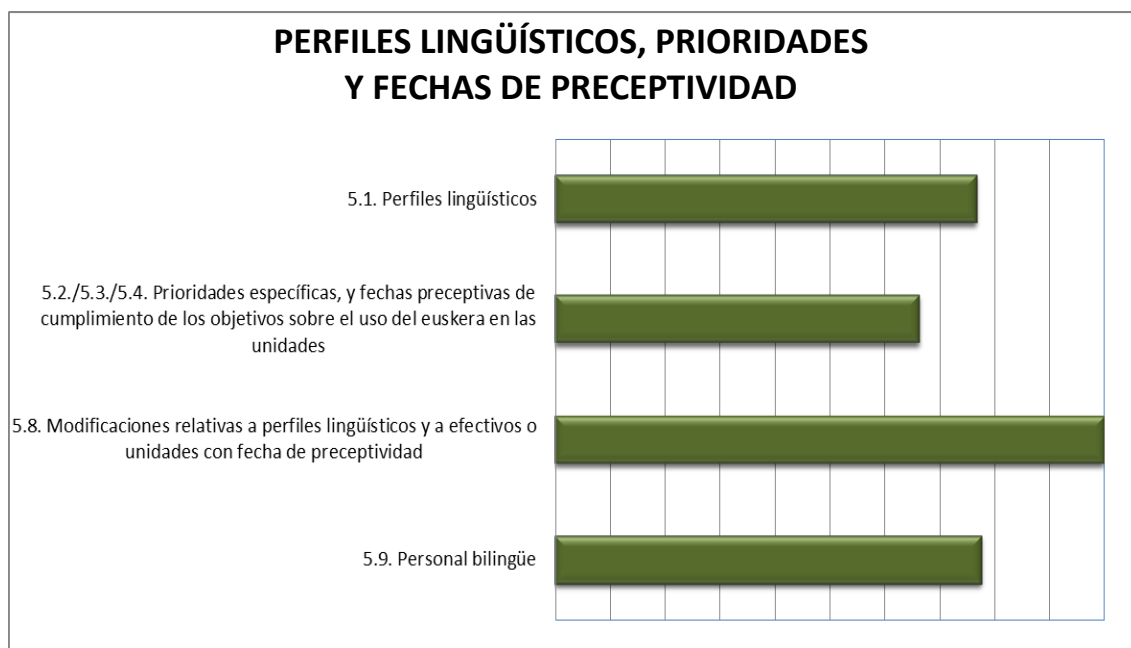
las herramientas con las que se cuenta y los enlaces para acceder a ellas.

4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

En todas las organizaciones de servicios, en función de sus posibilidades, podría ponerse en marcha un programa anual de actividades de fomento del euskera, basándose para ello en experiencias de similares organizaciones.

5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

Como se aprecia en la figura, este es el eje del Segundo Plan de Euskera que ha experimentado un mayor grado de avance.



FORTALEZAS

5.1. Perfiles lingüísticos

Todos los perfiles lingüísticos están debidamente fijados en la entidad:

- Los puestos de trabajo de las unidades sanitarias, de las unidades administrativas que ejercen una función asistencial y de las unidades de atención a la persona usuaria tienen asignado el perfil lingüístico 2.
- Los puestos de trabajo de las unidades administrativas y generales, tienen asignado el perfil lingüístico correspondiente a su grupo: grupo A, 3º o 4º perfil; grupo B, perfil 3 o 4; grupo C, perfil 2 o 3; grupo D, perfil 2; y grupo E, perfil lingüístico 1 o 2.

En 2017 Osakidetza ha organizado una convocatoria extraordinaria de acreditación del perfil lingüístico 2 por parte del personal fijo vasco parlante que, siendo capaz de desempeñar sus funciones en euskera, encuentra dificultades para acreditar el perfil lingüístico. Una vez superado el examen oral se ofreció formación específica para la prueba escrita. En total se presentaron 278 profesionales, de los cuales aprobaron los dos exámenes (escrito y oral) 187 personas (67%).

En las convocatorias ordinarias de perfiles de los primeros tres años del presente Plan de Euskera, el número de inscritos se ha estabilizado en torno a los 2.000 –en cada una de las dos convocatorias anuales–, en las que han logrado acreditar de media el 22,8% de los presentados a las pruebas, porcentaje superior a la media de aprobados en el primer periodo de planificación 2005-2012.

5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades

El 66,5% de los y las profesionales que ocupan puestos con fechas de preceptividad vencida han acreditado el perfil lingüístico correspondiente. Más de la mitad de las organizaciones superan este porcentaje, y, solamente cuatro están por debajo del 50%.

El grado de prioridad de todas las unidades y los porcentajes mínimos de fechas de preceptividad están debidamente fijados en las unidades prioritarias, y, en muchas de ellas (60%) incluso se supera el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad requerido.

El porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil lingüístico de su puesto en las unidades prioritarias no es demasiado elevado (7%), lo cual no supone un gran obstáculo para la consecución de los objetivos. Es significativo el descenso progresivo de las exenciones desde el Primer Plan de Euskera, que ha pasado del 18,4% al 7% en los últimos cuatro años.

En sustituciones en plazas con euskera preceptivo se ha avanzado en este Segundo Plan de Euskera en lo que al seguimiento y control se refiere: a principios de 2016 se emitió instrucción sobre las sustituciones en plazas con perfil lingüístico con fecha de preceptividad vencida. La mecanización de este tipo de contratos se realiza en la Dirección General previa petición de los centros. Sólo se admiten dos supuestos que justifiquen la sustitución: la no existencia de candidatos/as con perfil lingüístico acreditado y la existencia de listas específicas -donde prima ser integrante de una lista específica frente al conocimiento de euskera-.

En lo que respecta a los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas de plantilla estructural (comúnmente denominados eventuales), aplicando el actual Acuerdo de Contratación el euskera sirve para determinar el orden de prelación de los componentes de la lista de contratación, pero no supone exigencia para el acceso y desempeño de funciones. En tanto se apruebe un nuevo Acuerdo de Contratación de personal, y al objeto de conjugar los principios generales de cobertura de necesidades de personal y garantizar la atención bilingüe a la ciudadanía, en 2015 la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza estableció criterios de actuación en relación con la exigencia de la acreditación del perfil lingüístico en los nombramientos eventuales, los de verano en particular y las contrataciones temporales en general. Con todo, el porcentaje de eventuales con el perfil lingüístico acreditado en unidades prioritarias es del 47%.

Si bien Osakidetza aún no ha fijado criterios de carácter general para poner fecha de preceptividad a puestos de jefatura, mando y otros puestos de responsabilidad, algunas organizaciones han comenzado a establecer fechas en algunos de estos puestos. En total se han establecido dichas fechas de preceptividad en 181 puestos, lo que supone el 12,6% respecto a todos los puestos de jefatura, mando y otros puestos de responsabilidad.

5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad

Las organizaciones cumplen debidamente el procedimiento para realizar cambios relativos a los perfiles lingüísticos y a las fechas de preceptividad, siempre conforme a la Instrucción de la Dirección de Osakidetza que regula tal procedimiento.

5.9. Personal bilingüe

El número de profesionales que ha acreditado el perfil lingüístico requerido en el puesto de trabajo que ocupa ronda el 34%, Es muy significativa la evolución que se observa en el número de profesionales bilingües de Osakidetza (entendiéndose el concepto bilingüe, en este caso, desde el punto de vista de la acreditación del perfil lingüístico correspondiente al puesto ocupado). Así, en 2006, poco después de aprobarse el Primer Plan de Euskera, el porcentaje era del 11%, frente al mencionado 34% actual. En los últimos 10 años, el porcentaje

se ha ido incrementando anualmente entre un 2% y un 3%. La densidad de profesionales bilingües varía dependiendo de la zona sociolingüística de la que se trate; así, las organizaciones de servicios situadas en Gipuzkoa y este de Bizkaia cuentan con mayor densidad de profesionales bilingües.

Por categorías profesionales, el mayor incremento de personal bilingüe desde el Primer Plan de Euskera se ha dado entre los/as diplomados/as sanitarios, donde el 44% de todos los empleados y empleadas de la categoría tiene el perfil acreditado en abril de 2017. A su vez, entre el personal facultativo médico, el porcentaje de profesionales con el perfil acreditados es del 30,4%, mientras que entre los/as auxiliares de enfermería supone el 21,6%, entre los celadores y celadoras el 31,1%, entre los/as auxiliares administrativos/as el 52,8% y finalmente entre el personal técnico medio o superior no sanitario el 31,8%.

En lo que respecta a la correlación existente entre la edad de los empleados y la acreditación de perfiles lingüísticos, se observa que el relevo generacional ha actuado positivamente, ya que entre los empleados y empleadas de 45 años o menos, el 76% tienen el perfil lingüístico acreditado, mientras que entre los empleados y empleadas de más de 45 años el porcentaje es del 29%.

En lo que a la acreditación de perfiles lingüísticos se refiere, las convalidaciones de títulos y certificados del euskera están ganando terreno año a año en números absolutos al número de perfiles acreditados en las pruebas convocadas por Osakidetza. En 2016 se convalidaron 3.354 títulos o certificados de euskera, frente a las 1.011 personas que obtuvieron el perfil lingüístico en las pruebas de euskera convocadas por Osakidetza. Además, del total de títulos y certificados convalidados, cada vez son más los certificados emitidos por los centros educativos (universitarios y no universitarios) por haber realizado los estudios académicos en euskera, que han supuesto en 2016 el 10,6% de todos los títulos convalidados.

ASPECTOS A MEJORAR

5.1. Perfiles lingüísticos

La convocatoria extraordinaria de perfil lingüístico 2 debería tener continuidad y hacerse extensiva a todo el personal de Osakidetza, dando así la oportunidad de participar en la misma al personal no fijo.

Asimismo, convendría analizar la posibilidad de trasladar las características de esta prueba extraordinaria a las convocatorias ordinarias de acreditación de perfiles lingüísticos, concretamente en lo referente a la realización en primer lugar de las pruebas de destrezas orales. En este orden de cosas, convendría analizar la manera de integrar la consideraciones de la Comisión técnica permanente dependiente de la Comisión de Seguimiento de Convalidaciones del Decreto 297/2010 de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera en lo referente al tratamiento de la capacitación oral frente a la capacitación escrita, teniendo en cuenta la importancia de la comunicación oral en la empatía, proximidad al paciente y, por tanto, en la calidad de los servicios asistenciales.

5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades

En la segunda mitad del presente Plan de Euskera convendría seguir incidiendo en la euskaldunización de profesionales en plazas con perfil lingüístico y fecha de preceptividad vencida, para aumentar progresivamente el porcentaje actual (66,5%) de los y las profesionales que han acreditado el perfil lingüístico correspondiente y que ocupan este tipo de puestos.

En sustituciones en plazas con euskera preceptivo se identifican dificultades puntuales para contratar profesionales bilingües por no existencia de personal disponible en la lista de la categoría correspondiente que esté en posesión del perfil lingüístico requerido principalmente en las categorías de médicos de familia, enfermería y auxiliar de enfermería, y en menor medida en auxiliar administrativo, matronas y médicos de urgencias hospitalarias. En lo que respecta a las listas específicas, donde prima ser integrante de una lista específica frente al conocimiento del euskera, se han realizado sustituciones con personal que no está en posesión del perfil lingüístico solo en nueve organizaciones y en pocas ocasiones, principalmente en las categorías de enfermería y auxiliar de enfermería. En estos últimos casos, convendría arbitrar medidas para que en el futuro se amplíe la lista específica, mediante la formación adecuada que permita dotar de conocimientos específicos al número suficiente de personas.

En lo que respecta a los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas de plantilla estructural, convendría establecer algún criterio en el próximo Acuerdo de Contratación y desarrollar así lo establecido en el apartado 5.4.g. del Plan de Euskera.

Asimismo, convendría valorar la posibilidad de asignar fecha de preceptividad a perfiles lingüísticos de ciertos puestos de jefatura, mando o especial responsabilidad ubicados en servicios o centros prioritarios en el Plan de Euskera y desarrollar así lo establecido en el apartado 5.4.h. del Plan.

En las unidades de prioridad hay personas exentas del cumplimiento del requisito de euskera, concretamente en el 7% de las plazas con perfil lingüístico con fecha de preceptividad vencida. No supone un porcentaje elevado sobre el total de las plazas, pero convendría continuar haciendo seguimiento al descenso progresivo de porcentaje de personas exentas.

5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad

Pese a que el procedimiento para realizar propuestas y cambios relativos a los perfiles lingüísticos y las fechas de preceptividad se cumple correctamente de acuerdo a la Instrucción 6/2017 del 4 de septiembre, de la Directora General de Osakidetza, la falta de precisión legal en ciertos aspectos del sistema general de perfiles hace que, en ocasiones, algunas organizaciones no puedan realizar las propuestas más acordes a sus objetivos de futuro.

5.9. Personal bilingüe

Conviene mantener el mismo ritmo en la evolución del porcentaje de empleados y empleadas bilingües, para sobrepasar a la finalización del Segundo Plan de Euskera el 42% de porcentaje de empleados/as bilingües. Conseguir que el porcentaje de profesionales de cada centro y organización supere al número de población bilingüe de su área de actuación es un objetivo fundamental para poder garantizar la atención en la lengua preferente de cada usuario/a y para poner en marcha medidas en las que la oferta vaya por delante de la demanda.

Aunque todo indica que el relevo generacional puede resultar un factor determinante en la evolución del número de profesionales bilingües en los próximos años, es necesario continuar con las medidas establecidas en la organización sobre euskaldunización y mejora de la capacitación en euskera de los y las profesionales.

6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO

En la siguiente tabla se muestra, de manera detallada, el sistema completo de indicadores utilizado para evaluar el nivel de desarrollo de cada uno de los ejes del Plan de Euskera, así como también, en la segunda columna, el porcentaje de cumplimiento logrado en cada indicador. Este porcentaje resulta de la media obtenida por el conjunto de organizaciones de servicios de Osakidetza, ponderándose el peso de cada organización según su número de trabajadores/as (ver más detalles en la tabla sobre peso relativo de cada organización, punto 3.2).

Secciones	Resultado Ponderado
1. IMAGEN Y COMUNICACIÓN	
1.1. Rotulación	65,44 %
1.1.1. Rotulación fija exterior e interior	79,26 %
1.1.2. Rotulación variable exterior e interior	57,74 %
1.1.3. Rótulos y paneles de empresas o servicios contratados	70,71 %
1.1.4. Supuestos en los que los rótulos no deben figurar en ambos idiomas	48,81 %
1.2. Carteles	47,17 %
1.2.1 Carteles	47,17 %
1.3. Papelería	99,71 %
1.3.1 Papelería	99,71 %
1.4. Intranet, extranet, redes sociales...	72,15 %
1.4.a Intranet, extranet, redes sociales...	60,11 %
1.4.e Formación de profesionales que gestionan la intranet, extranet, blogs o redes sociales	85,82 %
1.4.f Secciones de euskera en la intranet y extranet	82,53 %
1.5. Revistas y boletines	78,11 %
1.5.a Revistas y boletines	76,76 %

1.5.d Revistas y boletines monolingües en euskera	79,69 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	75,95 %
1.6.1 Anuncios, publicidad y campañas institucionales	75,95 %
1.7. Actos públicos, jornadas...	31,75 %
1.7.1 Actos públicos, jornadas...	31,75 %
1.8. Saludos y primeras frases al atender a pacientes y usuarios	42,92 %
1.8.a Saludos y primeras frases al atender a pacientes y usuarios	48,66 %
1.8.d Protocolo del personal no vascohablante en la atención al cliente	37,17 %
1.9. Megafonía y contestadores	46,63 %
1.9.1 Megafonía y contestadores	46,63 %
2. RELACIONES EXTERNAS	
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	61,11 %
2.1.1. Relaciones verbales	53,90 %
2.1.2. Documentación escrita	48,98 %
2.1.3. Comunicación telemática	79,86 %
2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de ambos idiomas oficiales	52,53 %
2.1.4.d Manuales en euskera	78,95 %
2.2. Oferta de servicios bilingües	39,99 %
2.2.a Identificación de profesionales y servicios bilingües	59,37 %
2.2.b Oferta de servicios en euskera en la Atención Primaria	31,31 %
2.2.c Oferta de especialidades en euskera	16,16 %
2.3. Idioma de preferencia de los pacientes para la comunicación oral	59,26 %
2.3.1 Idioma de preferencia de los pacientes para la comunicación oral	59,26 %
2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes	70,63 %
2.4.1 Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes	70,63 %
2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los listados de derechos de los pacientes y usuarios	75,45 %
2.5.1 Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los listados de derechos de los pacientes y usuarios	75,45 %

2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales	27,26 %
2.6.1 Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales	27,26 %
2.7. Criterios lingüísticos sobre los servicios contratados y productos adquiridos	42,51 %
2.7.1 Criterios lingüísticos sobre los servicios contratados y productos adquiridos	42,51 %
3. RELACIONES INTERNAS	
3.1. Paisaje lingüístico del entorno laboral	27,35 %
3.1.1 Paisaje lingüístico del entorno laboral	27,35 %
3.2. Recursos humanos	58,56 %
3.2.1.a.1 Relaciones verbales con los trabajadores	57,43 %
3.2.1.b.2 Relaciones escritas con los trabajadores	65,35 %
3.2.1.c Encuestas de satisfacción de los trabajadores	41,92 %
3.2.2. El idioma de preferencia de los trabajadores	63,40 %
3.2.3. Bienvenida de nuevos trabajadores o residentes	53,38 %
3.3. Formación	37,69 %
3.3.1. Formación corporativa continua	37,69 %
3.3.2. Formación específica organizada por la organización de servicios	36,84 %
3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes	10,46 %
3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización	41,87 %
3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento lingüístico	49,42 %
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera	33,78 %
3.4.a Formación para trabajar en euskera	47,90 %
3.4.b Material didáctico para formar en euskera a los trabajadores	3,87 %
3.4.c Cursos generales o transversales de formación	35,46 %
3.5. Recursos informáticos	59,90 %
3.5.1 Recursos informáticos	46,76 %
3.5.b Sistema operativo y programas de Office en euskera	81,79 %
3.6. Comunicación horizontal y vertical	31,48 %

3.6.1. Lengua de trabajo	18,26 %
3.6.2. Uso de idiomas oficiales en reuniones	13,36 %
3.6.3. Proyectos para impulsar el uso del euskera en las relaciones entre trabajadores ²	64,93 %
3.6.3.b Compromiso de los sindicatos para garantizar el uso del euskera	42,62 %
3.7. Estrategia y gestión	83,28 %
3.7.1 Estrategia y gestión	83,28 %
4. GESTIÓN LINGÜÍSTICA	
4.1. Política lingüística	58,36 %
4.1.1. Plan de Euskera y su ámbito de aplicación	83,30 %
4.1.1.b Estructura de todo el ámbito de aplicación en la aplicación informática SAP	97,77 %
4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	59,85 %
4.1.2.c Programas de euskera de los servicios o unidades	20,76 %
4.1.2.d Plan Estratégico y planes de gestión de la entidad	96,91 %
4.1.3. Evaluación de la política lingüística	80,35 %
4.1.4. Registro y seguimiento de quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos	43,35 %
4.2. Personas	47,44 %
4.2.a Formación a mandos intermedios sobre los criterios del Plan de Euskera	4,42 %
4.2.b Sesiones de formación para técnicos de euskera	99,20 %
4.2.c Campaña de sensibilización de trabajadores	1,92 %
4.2.d Reconocimiento a los impulsores del euskera	51,00 %
4.2.e Información sobre salud y euskera al alumnado del sector sanitario	86,27 %
4.3. Recursos	82,77 %
4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	84,16 %
4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	81,38 %
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	56,17 %
4.4.1. Criterios de funcionalidad en las comunicaciones escritas	74,30 %
4.4.2. Traducciones	72,72 %

4.4.3. Estandarización de documentos y criterios de estilo	0,00 %
4.4.4. Terminología	99,77 %
4.4.5. Difusión del euskera estándar y de calidad en las publicaciones divulgativas	99,87 %
4.5. Espacios para fomentar el uso del euskera	70,82 %
4.5.1 Espacios para fomentar el uso del euskera	70,82 %
5. PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD	
5.1. Perfiles lingüísticos	76,79 %
5.1.a Perfiles lingüísticos	100,00 %
5.1.d Convocatoria extraordinaria de acreditación del PL 2 para trabajadores vascohablantes	53,58 %
5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades	65,81 %
5.3.b. Certificaciones de los perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad	45,49 %
5.4.a Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera	98,72 %
5.4.b Superación del porcentaje mínimo de fechas de preceptividad	47,66 %
5.4.e Exenciones en la certificación del perfil lingüístico	50,71 %
5.4.g Perfil de euskera en la contratación temporal en unidades prioritarias	74,03 %
5.4.h Perfil de euskera en las jefaturas, mandos y puestos de responsabilidad	56,70 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	100,00 %
5.8.1 Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	77,68 %
5.9.1 Porcentaje de personal bilingüe en la organización de servicios	77,68 %
TOTAL	58,31 %

7. ANEXOS

ANEXO 1. Detalle de las entrevistas, visitas y llamadas a las organizaciones de servicios

	VISITAS		ENCUESTAS	LLAMADAS	ENTREVISTAS			GRUPOS FOCALES			TOTAL		
	Unidades	Centros	Pacientes	Unidades	Jefaturas unidades	Responsables centros	Profesionales	Vascohablantes	No vascohablantes	Sindicatos	Mujeres	Hombres	Total
CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES Y TEJIDOS HUMANOS	4	0	7	13	5	0	5	6	5	0	13	6	19
EMERGENCIAS-OSAKIDETZA	4	0	12	13	4	6	7	7	7	2	15	12	27
HOSPITAL DE GORLIZ	4	0	11	13	4	0	11	7	10	3	26	8	34
HOSPITAL SANTA MARINA	4	0	24	13	4	0	10	9	7	4	25	6	31
OSI ARABA	5	6	25	25	5	6	12	10	10	7	30	15	45
OSI BARAKALDO-SESTAO	5	6	25	25	5	8	10	8	9	2	29	12	41
OSI BARRUALDE-GALDAKAO	5	6	25	25	5	5	11	10	10	4	27	19	46
OSI BIDASOA	4	3	25	25	4	3	9	9	10	3	34	5	39
OSI BILBAO-BASURTO	5	6	25	25	6	16	13	7	6	6	40	19	59
OSI DEBAGOIENA	5	6	25	25	5	5	8	7	6	3	24	14	38
OSI DEBABARRENA	5	6	25	25	8	6	8	6	8	1	29	8	37
OSI DONOSTIALDEA	5	6	25	25	5	6	12	10	11	2	30	15	45
OSI EZKERRALDEA-ENKARTERRI-CRUCES	5	6	25	25	8	6	13	5	2	5	16	25	41
OSI GOIERRI-UROLA GARAIA	5	6	25	25	5	6	9	10	10	3	36	7	43
OSI RIOJA ALAVESA	4	4	25	25	4	4	6	7	7	1	15	8	23
OSI TOLOSALDEA	0	6	25	25	0	8	11	6	4	3	17	9	26
OSI URIBE	4	4	25	25	4	4	8	10	7	2	25	9	34
RED DE SALUD MENTAL DE ÁLAVA	5	4	20	25	5	4	10	7	6	2	23	13	36
RED DE SALUD MENTAL DE BIZKAIA	4	5	16	25	4	5	9	9	8	1	26	10	36
RED DE SALUD MENTAL DE GIPUZKOA	0	5	20	25	0	3	6	7	3	2	10	8	18
DIRECCIÓN GENERAL	4	0	25	13	5	0	9	10	9	3	21	17	38
TOTAL	86	85	460	465	95	101	197	167	155	59	511	245	756

ANEXO 2. Encuestas a pacientes con el euskera registrado como idioma preferente

Preguntas	Siempre en euskera	La mayoría de las veces	Algunas veces	Nunca	No sabe	No procede	TOTAL
1. ¿Tiene posibilidad de hablar en euskera con su médico/a o su enfermero/a?	165	52	102	74	10	3	406
2. ¿La documentación que le entrega su médico/a o su enfermero/a está en euskera?	194	15	27	122	57	11	426
3. ¿En su centro de salud u hospital, suele ver a médicos, enfermeros u otro personal sanitario con la “e” identificativa de los profesionales euskaldunes?	139	19	59	57	117	23	414
4. ¿En su centro de salud, le han ofrecido alguna vez la opción de cambiarse a un médico, pediatra o matrona que hable euskera?	50	2	15	180	33	57	337
5. Al darle cita con algún especialista, ¿le han ofrecido alguna vez la opción de elegir un profesional euskaldun?	20	7	6	181	44	20	278
6. En los servicios de recepción, citas y admisión, ¿le dirijen los saludos y primeras frases en euskera?	201	57	79	53	11		401
7. Después del saludo, ¿cuál ha sido la lengua en la que se comunica con usted el personal de los servicio de recepción, citas o admisión?	152	62	113	62	10	2	401

Galderak	Siempre en euskera	La mayoría de las veces	Algunas veces	Nunca	No sabe	No procede	TOTAL
8. Cuando se ha dirigido en euskera a una persona del servicio de recepción, citas o admisión que no hablaba euskera, ¿le ha derivado con un compañero o compañera euskaldun?	39	10	40	178	53	84	404
9. ¿Los mensajes por megafonía han sido en euskera?	103	5	16	44	109	105	382
10. En tu centro de salud u hospital, ¿el mensaje del contestador automático está en euskera?	212	1	4	25	93	46	381
11. Los mensajes sms que Osakidetza le envía al teléfono ¿están en euskera?	125	7	13	49	90	83	367
12. ¿Se usa el euskera en las máquinas, servicio de cafetería u otros servicios de su centro de salud u hospital?	53	14	56	48	114	111	396
	Consulta realizada por Osakidetza	Comunicado por el paciente					
13. ¿Osakidetza le ha consultado cuál es su idioma de preferencia o ha sido usted quien se lo ha comunicado a Osakidetza?	334	80					414
	Promedio						
14. Puntue de 0 a 10 su nivel de satisfacción con la presencia y uso del euskera en Osakidetza.	6,39						