



391/2014 EBAZPENA, MAIATZAREN 12KOA, BARRUALDE-GALDAKAO ESIKO ZUZENDARI-GERENTEARENA, ZERBITZU-ERAKUNDEKO II. EUSKARA PLANA ONARTZEN DUENA.

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

Beraz, aipatu Dekretuaren 3. artikulua ezarritakoa betez, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko Administrazio Kontseiluak 2013-2019 aldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Plana onartu zuen 2013ko abenduaren 3ko Erabakiaren bidez. Erabaki horrek bigarren atalean ezartzen duenez, zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek eurei dagozkien Euskararen Erabilera Normalizatzeko planak edo proiektuak onartu beharko dituzte, Plan Orokor horren zehaztapen gisa.

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

Osakidetzako zuzendari nagusiaren 2/2014 Jarraibideek, urtarilaren 10ekoek, jasotzen dituzte Osakidetzako II. Euskara Plana abian jartzeko eta gauzatzeko programa horien egitura, eduki eta onartzeko era.

Aurrekoa betez eta indarrean dagoen legeriak emandako eskumenaren arabera, ondokoa

EBATZI DUT

Lehenengoa.- Barrualde-Galdakao Erakunde Sanitario Integratutako 2013-2019 aldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzea. Programaren oinarria I., II. eta III. eranskinak izango dira.

RESOLUCIÓN 391/2014, DE 12 DE MAYO, DEL DIRECTOR GERENTE DE LA OSI BARRUALDE-GALDAKAO, POR LA QUE SE APRUEBA EL II PLAN DE EUSKERA DE LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS.

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

En cumplimiento del artículo 3 de dicho Decreto, el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud aprobó, mediante Acuerdo del 3 de diciembre de 2013, el 2º Plan de Normalización del Uso del Euskera para el período 2013-2019. Dicho Acuerdo establece en su apartado segundo que las Direcciones de las Organizaciones de Servicios aprobarán sus respectivos Planes o Proyectos de Normalización del Uso del Euskera, como concreción del mencionado Plan de Euskera general.

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

La estructura, contenido y modo de aprobación de los citados programas para la puesta en marcha y materialización del II Plan de Euskera de Osakidetza por las organizaciones de servicios vienen definidos por la Instrucción 2/2014, de 10 de enero, del Director General de Osakidetza.

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

RESUELVO

Primero.- Aprobar el Programa de Normalización del Uso del Euskera de la Organización Sanitaria Integrada Barrualde-Galdakao para el periodo 2013-2019. Los anexos I, II y III de esta resolución conformarán la base del programa de normalización.



Bigarrena.- Barrualde-Galdakao ESIko Zuzendaritza Taldeak Plan hau onartzen du eta konpromisoa bere gain hartzen du, Plan honetan jasotako irizpide eta neurri guztiak, bere jarduera-eremuaren barruan, eta dagokion izaera asistentziala eta ingurune soziolinguistikoa aintzat hartuta, aplikatzeko eta garatzeko. Horretarako, beharrezko jarduerak egingo ditu euskara-plana garatzeko, ezartzeko, burutzeko eta ebaluatzeko. Horrekin batera, onartutako eranskinetan jasotako neurrien exesuzio-prozesuaren koordinazioa eta jarraipena egingo du.

Hirugarrena.- Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa Barrualde-Galdakao ESIren iragarki-tauletan eta web-orrialdean argitaratzeko agintzea.

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

Tercero.- Ordenar la publicación del Programa de Normalización del Uso del Euskera para el periodo 2013-2019 en los tabloncillos de anuncios y en la página Web de la OSI Barrualde-Galdakao.

Azken xedapena

Zerbitzu-erakundeko 2013-2019 aldiko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Programa onartzen duen Barrualde-Galdakao ESIko zuzendari-gerentearen ebazpen honen aurka gora jotzeko errekurtsoa jarri ahal izango zaio Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuko Administrazio Kontseiluari hilabeteko epean, ebazpen hau zerbitzu-erakundeko iragarki-tauletan eta web-orrialdeetan argitaratu eta biharamunetik aurrera, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearen azaroaren 26ko 30/1992 Legearen 114. eta hurrengo artikuluek ezarritakoarekin bat etorriz.

Disposición final

Contra la presente Resolución del Director-Gerente de la OSI Barrualde-Galdakao, por la que se aprueba el Programa de Normalización del Uso del Euskera para el periodo 2013-2019, podrá interponerse recurso de alzada ante el Consejo de Administración de Osakidetza-Servicio Vasco de Salud, en el plazo de un mes a partir del día siguiente al de su publicación en los tabloncillos de anuncios y en las páginas web de la Organización de Servicios, de conformidad con el artículo 114 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Galdakaon, 2014ko maiatzaren 12an



Izpta./ Fdo.: Jon Guajardo Remacha
BARRUALDE GALDAKAO ESIko ZUZENDARI-GERENTEA
DIRECTOR-GERENTE OSI BARRUALDE-GALDAKAO

**OSAKIDETZAKO EUSKARA-PLANAREN I. ERANSKINA (2013-2019)
BARRUALDE-GALDAKAO ESI ZERBITZU-ERAKUNDEKO II. EUSKARA-PLANEN ERANTZUKIZUNAK ETA XEHETASUNAK ETA EUSKARAREN ERABILERA
NORMALIZATZEKO NEURRIEN JARRAIPENA**

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

Atala	Arduradunak (1)		Neurrien abiarazteari buruzko zehazpenak (2)	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
1.1. Errotulazioa 1.2. Kartelak	-Giza baliabideak - Ekonomia- eta finantza-zuzendaritza	-Errotulazioaren arduraduna -Zelarien arduraduna	<p>1.11/2. Errotulazio finkoa eta aldakorra: kanpoko eta barrukoa</p> <p>-Laneko talde fokala sortzea: errotulazio-arduraduna, zelarien arduraduna, kanpoko enpresaren arduraduna, euskara-teknikaria -Indarrean den "Hizkuntza ofizialen idatzizko erabileraren protokoloa" berrikustea eta eguneratzea -Langile guztiei aurkeztea kartel berriak egiteko eta jartzeko protokoloa eta irizpideak -Errotulazio finko eta mugikor guztia berrikustea eta zuzentzea, protokolo berriaren arabera</p> <p>1.2. Kartelak</p> <p>1.1.1./2. puntuko neurriak aplikatu behar dira, bai Osakidetza argitaratzen dituen karteletan, bai Osakidetza kanpoko elkarte eta erakundeetakoetan</p> <p>-Berriazko datu-base bat sortzea: errotulazioa eta kartelak</p>	<p>-Lantaldearen formalizazioa: 2014ko lehen seihilekoan -Protokoloaren eguneratzea eta hedapena: 2014ko lehen seihilekoan</p> <p>-Errotulazio eta kartel guztiak berrikustea eta normalizatzea: 2015eko apirilaren 15a baino lehen -Errotulazio eta kartel ez-normalizatuak zuzentzea</p>	<p>Talde fokala</p> <p>2015eko bigarren hiruhilekoan, errotulazio guztiak berrikusi behar da</p> <p>Hortik aurrera, jarraipena egin behar da, urtero: bigarren hiruhilekoan</p>
	-Ekonomia- eta finantza-zuzendaritza -POU	Ekonomia- eta finantza-zuzendaria -POUren arduraduna -Obra-arduraduna	<p>1.1.3. Obren errotulazioa</p> <p>Obren kontratazioan, hizkuntza-baldintzak txertatu behar dira kontratuan, baldin eta zerbitzua jendaurrean ematekoa bada -Ekonomia-zuzendaritzari jakinarazi behar zaizkio kontratuetan txertatu beharreko baldintzen berri</p>	<p>-2014ko uztailaren 1etik aurrera kontratatzen den zerbitzu orok txertatu behar ditu hizkuntza-baldintzak kontratuan 2014ko bigarren seihilekoan</p>	<p>Eguneratze etengabea</p> <p>Ekonomia eta finantza-zuzendaritza</p> <p>Urteko txostena (azken hiruhilekoan), kontratatutako obren zerrendarekin eta onartutako irizpideen betetze-mailarekin</p>

1.3. Paperak	-Ekonomia- eta finantza-zuzendaritza Kalitate Unitatea	Homiduren zerbitzua -Kalitate-unitateko testu-normalizazioaren arduraduna -Euskararen Zerbitzu teknikoa (EZT)	-Lantalde fokala sortzea: hornikuntzetako langile bat, kalitate-unitateko langile bat, euskara-teknikaria -Paper guztiak berrikustea eta zuzentzea, Osakidetza Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuak agintzen duen elebitasunaren trataeraren arabera	-Papereen normalizazioa, 2015eko apirilaren 15a baino lehen -Dokumentazio ez-normalizatuak zuzentzea	Talde fokala Normalizatu gabeko paperak berrikustea eta urteroko txostena egitea
1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak	-Webguneko, intraneteko eta sare sozialetako edukien kudeaketan jarduten diren unitateak Antolakuntza eta sistemen zuzendariordetza	Webguneko, intraneteko eta sare sozialetako edukiak kudeatzearen arduradunak: -Giza baliabideak -Kalitatea -Ingurumena -Farmazia -Medikuntza prebentiboa -Informatika - ...	Horretarako sortutako talde fokalaren berrantolakuntza eta laneko bileren planifikazioa	Taldearen formalizazioa eta lehen bilera: 2014ko hirugarren hiruilekoan	Talde fokala
			"Intraneteen euskara erabiltzeko irizpideen prozedura" berrikustea eta eguneratzea, bermatzeko erabateko nabigagarritasuna eta webgune, blog, foro korporatibo eta gainerakoetako edukiak bi hizkuntza ofizialean eskuratzeko aukera, 1.4 ataleko arauak jarraikiz	OP berria idaztea eta dagokien unitate, zuzendaritza eta kudeatzaileei helaraztea 2014ko 4. hiruilekoan	-Eduki guztien urteroko berrikuspena (4. hiruilekoan) -Informazio ez-normalizatuaren gaineko txostena -Zuzenketa
			Hedabide horietako edukiak berrikustea eta zuzentzea OPren irizpideak betetzen ez dituen informazioa	-Eduki ez-normalizatuak zuzentzea: 2015eko lehen hiruilekoan	
		Euskara erabiltzen trebatzea hedabide eta komunikazio-sare horietako edukiak kudeatzen dituzten langileak.	-Planifikatzea euskaraz jardun behar duten teknikarien berriarazko etengabeko trebakuntza: 2014ko laugarren hiruilekoan -Ikastaroa noiz: 2015eko lehen lauhilekoan	-Ebaluatzea ikastaroarekiko gogobetetze-maila eta ikastaroaren aplikagarritasun-maila -Hurrengo programatzea	
1.5. Aldizkariak eta buletinak	Gerentzia Giza baliabideak	-Kalitate Unitatea Komunikazioa -Talde fokala	-67/1998 Dekretuaren 15. artikuluko elebitasun-irizpideak bete behar dituzte erakundeko aldizkari eta buletinek -Erakundearen jarduera-eremuko biztanleria	-Lantaldearen eraketa: egungo partaideak + eskualdeko zenbait langile	Talde fokala Taldekako arduradunak txosten bat idatzi behar

			<p>elebidunaren portzentajera (% 50 inguru), gutxienik, iritsi behar du euskaraz, pixkanaka, aldizkari eta buletinetan. 2016an betetzen hasia behar du portzentaje horrek.</p> <p>-Neurriak hartu behar dira egiazko elebitasuna pixkanaka sustatzeko eta artikulua ez bikoizteko.</p> <p>-Edozein gairi buruzko artikulua argitaratu behar dira euskaraz, eta euskarazko testuak hizkuntza horretan sortzea sustatu behar da.</p> <p>-Aldizkari eta buletin digitalei dagokienez, bi aukera daude: edo argitalpen elebidun bakarra egitea, paperezko argitalpenetarako irizpideei jarraikiz, edo argitalpen oso bat euskaraz eta beste bat gaztelaniaz egitea, irakurtzeko hizkuntza-aukeraketa bermatuz.</p> <p>-Euskarazko buletinak eta agerkariak argitaratu daitezke euskara ikasteko, hedatzeko eta normalizatzeko.</p>	<p>-Berrikustea lehendik dauden irizpideak, eta idaztea "Erakunde aldizkari eta buletinetan euskara erabiltzeko prozedura: gutxieneko mailak"</p> <p>2014ko laugarren hiruhilekoan</p>	<p>du, eta han adierazi abenduaren 31ra arte argitaratutako aldizkari eta buletineto euskarazko edukien portzentajea</p> <p>Zuzentze-neurriak</p>
1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	-Gerentzia -Kalitate Unitatea	-Gerentzia -Arduraduna Komunikazioa	Komunikazio Unitateak eta Euskara Zerbitzuak adostu behar dituzte Osakidetza II. Euskara Planaren 1.6 atala betearazteko neurriak.	-Hartutako erabakiei buruzko txostena idaztea. -Abiaraztea lehenbiziko plangintza-urtetik erabakitako neurriak.	Komunikazio-arduraduna Urteroko txostena iragarki, publizitate eta kanpainei buruz, eta haietan egin den euskararen erabilpenaren jarraipena Urtero: Lehen hiruhilekoan
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	-Gerentzia -Kalitate Unitatea	-Kalitate Unitatea/ Komunikazioa	-Komunikazio Unitateak eta Euskara Zerbitzuak adostu behar dituzte ekitaldietan, jardunaldietan... euskararen erabilera bermatzeko neurriak, Osakidetza II. Euskara Planaren 1.7 atalean jasoak. -Aztertuko da Osakidetza II. aldian bereko interpretazio-zerbitzua erabili behar den garrantzi bereziko ekitaldi jakin batzuetan	-Hartutako erabakiei buruzko txostena -Idaztea oinarritzko arauak -Arauen hedapena -Abiaraztea lehenbiziko plangintza-urtetik erabakitako neurriak	Komunikazio-sailak zehaztu eta betearazi behar ditu neurri horiek Idaztea urteko txostena (lehen hiruhilekoan), eta betetze-maila adieraztea

<p>1.8. Agurrak eta lehen esaldiak paziente eta erabiltzaileen harrera egitean</p>	<p>Zuzendaritza guztiak</p>	<p>-Kalitate Unitatea/ Komunikazioa -Lehentasunezko unitateetako arduradunak</p>	<p>-Arreta-unitateetan, bermatu egin behar da euskararen erabilera agurretan eta lehenbiziko esaldietan (zuzeneko arreta, telefonoa, megafonia, erantzungailu automatikoak...) -Berrikustea eta eguneratzea "Euskararen ahozko erabilerari buruzko irizpideak" ezartzeko protokoloa -Behar diren euskarriak prestatzea euskararen erabilera errazteko (triptikoak, mezu plastifikatuak, gidak...) -Langileei helaraztea irizpideak, euskarriak eta gidak -Saio monografikoak egitea lehentasunezko unitateetako langileentzat eta arduradunentzat, zuzeneko harremanetan euskararen gutxieneko erabilera-maila bat bermatzeko oinarritzko arauak adostu eta jakinarazteko (informazioa, sentsibilizazioa, motibazioa...)</p>	<p>-Lehentasunezko unitateetako langile guztiak hartu behar dute euskararen ahozko erabilerari buruzko informazio- eta sentsibilizazio-saio batean, gutxienez, 2015a amaitu aurretik -Erdi-mailako arduradunari dagokio betetze-mailaren jarraipena egitea, eta lan-arau orokorretara bildu behar ditu jarraibide horiek.</p>	<p>Lehentasunezko unitateetako erdi-mailako arduradunak, komunikazio-unitatearekin elkarlanean -Jarraipenari eta betetze-mailari buruzko txostena. -Doikuntza- eta aurrerapen-proposamena. "Mystery shopper" erako barne-ikuskapenak egingo ditu euskara-zerbitzuak euskararen ahozko erabilera neurtzeko</p>
<p>1.9. Megafonia eta erantzungailuak</p>	<p>Giza baliabideak Unitateetako arduradunak</p>	<p>Euskarri hauek erabiltzen dituzten unitate-arduradunak</p>	<p>-Megafonia: bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, euskarari lehentasuna emanez -Erantzungailuak: bi hizkuntza ofizialak erabili behar ditu grabazioak, euskarari lehentasuna emanez -Identifikatzea euskarri horiek erabiltzen dituzten unitateak eta zerbitzuak Berrikustea eta eguneratzea megafonia dela-eta indarrean dagoen kartela. Unitateei banatzea. Erantzungailu guztiak normalizatzea</p>	<p>-Euskararen erabilera megafonian -Erantzungailuen normalizazioa 2015</p>	<p>Euskarri hauek erabiltzen dituzten unitate-arduradunak Eguneratzea, bi urtez behin, datu-basea, eta okerrak zuzentzea.</p>

2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

Atala	Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datai buruzko zehazpenak	Jarraipena	
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea				
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak	2.1.1. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak ahozko harremanetan	Zuzendaritza guztiak	-Erdi-mailako arduradunak eta/edo lehentasunezko unitateetakoak	<p>Herritarraren hizkuntza-aukera aintzat hartu behar da lehentasunezko unitateetan. Agurra eta lehenbiziko esaldiak euskaraz esan behar dira beti, eta, ondoren, erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan jarraitu. Horretarako:</p> <p>-Berikusi eta eguneratu egin behar da "Euskararen ahozko erabilerari buruzko irizpideak" agiria</p> <p>-Langileen artean zabaltzea irizpide eta euskari berriak (triptikoak, glosarioak, gidak...)</p> <p>"Euskaraz bai sano" gogorarazteko identifikazio-kanpaina bat egitea. Erregistratzen jarraitu behar da, horretarako sortutako aplikazio informatikoan, laneko arroparako serigrafia-eskaria.</p>	<p>-Naturaltasunez txertatzea euskararen erabilera-arauak paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan.</p> <p>-Kontuan hartu eta garatu egin behar dituzte arau horiek trebakuntza-ikastaroek (3.4 puntuak).</p> <p>-Trebaturako langileen identifikazioa (aplikazio informatikoa))</p> <p>2014tik aurrera</p>	<p>Lan-arau gisara txertatu behar dituzte irizpide horiek lehentasunezko unitateetako erdi-mailako kargudunak eta arduradunak</p> <p>unitate horietako bileretan, euskara laneko hizkuntza gisara ebaluatu behar da.</p>
	2.1.2. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak idatzizko harremanetan	Zuzendaritza guztiak	-Erdi-mailako arduradunak eta/edo lehentasunezko unitateetakoak -Kalitate Unitatea/ Komunikazioa	<p>Bi hizkuntza ofizialetan eman behar da paziente, senitarteko eta beste erabiltzaile batzuentzako idatzizko dokumentazio guztia, informazio-, asistentzia- edo administrazio-eremuetakoa. Horretarako:</p> <p>-Berikusi eta eguneratu egin behar da "Euskararen idatzizko erabilerari buruzko irizpideak" agiria</p> <p>-Langileen artean zabaldu behar dira irizpide eta euskari berriak (glosarioak, gidak, esteka informatikoak...)</p> <p>-Hizkuntza hautatzeko erregistroa sortu behar den aztertu behar da, erakundearen eta erabiltzailearen arteko harremanak (SMSak, gogorarazpenak, jakinarazpenak...) erabiltzaileak hautatutako hizkuntzan izan daitezen</p>	<p>Lan egin behar da planifikazio-epearen erdirako (2016) normalizatuta egon dadin pazienteari igortzen zaion dokumentazio guztia</p>	<p>-Erdi-mailako arduradunak eta lehentasunezko unitateetakoak -Kalitate Unitatea/ Komunikazioa.</p> <p>Berrikustea unitate horietan erabiltzen den dokumentazioa, eta zuzentzea normalizazio-irizpideak betetzen ez dituenak.</p> <p>2017ko lehen hiruhilekoan</p>
	2.1.3. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	-Webguneko, intraneteko eta sare sozialetako	Webguneko, intraneteko eta sare sozialetako edukiak	<p>Interneten edo beste komunikazio-teknologia batzuen bidez egiten diren izapide guztietan, nahi duten hizkuntza (euskara edo gaztelania) erabiltzeko aukera izan behar dute, une oro, Osakidetza paziente eta erabiltzaileek.</p>		

	komunikazio telematikoetan	edukien kudeaketan jarduten diren unitateak Antolamendu eta Sistemetako Zuzendariordeak	kudeatzearen arduradunak	Gehigarri honetako 1.4 puntuko arauari jarraitu behar zaie		
	2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak zabaltea, aplikatzea eta haien jarraipena egitea	Zuzendaritza guztiak	-Erdi-mailako arduradunak eta/edo lehentasunezko unitateetakoak -Kalitate Unitatea/ Komunikazioa	Erdi-mailako arduradunen trebakuntzaren bidez hedatu behar dira euskara erabiltzeko irizpideak. Horretarako behar diren baliabideak beren unitateetako langileen esku jarrai behar dituzte arduradunek.	Euskara erabiltzeko irizpideen hedapenean, aplikazioan eta haien jarraipenean inplikatu eta horretarako motibatu egin behar dira kargudunak eta arduradunak. 2015etik aurrera eta planifikazio-epe osoan.	-Erdi-mailako arduradunak eta lehentasunezko unitateetakoak -Kalitate Unitatea/ Komunikazioa Lantaldeetan erabaki behar da jarraipena nola eta zer maiztasunekin egin.
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	-Zuzendaritza medikoa: -Erizaintzako zuzendaritza:	Espezialitate medikoetako zerbitzuruak eta lehen mailako arretako buruak (LMAUB) -Dagokien unitateetako ikuskatzaileak _LMAUetako erizaintza-arduradunak	Bermatu egin behar da, pixkanaka, euskarazko arreta espezialitate medikoetan. Horretarako: -Arreta euskaraz eskaintzeko gai diren profesionalen eta zerbitzuen zerrenda egin behar da -Identifikatu egin behar dira, espezialitate medikoetan, euskarazko zerbitzu-zirkuituak. -Jarraitu egin behar da profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko kanpainarekin.	-Identifikatu egin behar dira dagozkien espezialitate medikoak -Areagotu egin behar da, pixkanaka, zerbitzu elebidunen eskaintza espezialitate medikoetan Plangintza-aldi osoan	-Espezialitate medikoetako zerbitzuruak -Dagokien unitateetako ikuskatzaileak -Programa-kontratua -Ebaluazio korporatiboak (2016an eta 2019an). Zenbatu egin behar dira zerbitzu elebiduna sustatzeko egiten diren ekimenak. Eskaintzen diren zirkuituen jarraipena.	
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan	-Erakunde zentrala -Giza baliabideak	-Harreraren eta bezero-arretaren arduradunak -Informatikako	-Alta berrietan eta/edo mediku-aldaketetan, erregistratu egin behar da pazientearen hizkuntza-akera. Informazio horrek pantaila nagusian azaldu behar du, eta "nahitaez bete beharreko eremutza" jo behar da haren erregistroa	Plana onartzen denetik eta planifikazio-epe osoan, aurrera egin behar du Erakundeak lehentasunezko hizkuntzaren eskaintzan	-Erakunde zentrala -Harreraren eta bezero-arretaren arduradunak -Informatikako zuzendariordeak	

	Antolakuntza eta sistemen zuzendariorde eta zuzendariorde za -Zuzendaritza medikoa	zuzendariorde eta zuzendariorde medikoetako arduradunak	-Pixkanaka, gainerako erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntza ere erregistratu behar da. Proiektu hau hastean informatika-zerbitzuak aldatu egin behar du "lehentasunezko" egungo hautazko eremua, eta, haren ordean, "nahitaezko eremua" jarri. -Berrabiarazi egin behar da profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko kanpainarekin. -Paziente batek euskara hautatzen badu lehentasunezko hizkuntzatzat, eskari horri erantzun egin behar dio zerbitzu-antolakuntzak, zerbitzu-eskaintzaren arabera betiere. -Herritarrei horren berri emateko, kanpaina bat egin behar da, espezialitate medikoetako euskarazko zerbitzu-zirkuitua eskaintzeko.	pazienteekiko ahozko komunikazioan (zuzeneko, telefono bidezkoa, mezuak...) Erakunde Zentralari eskatu behar zaio aurrerapen korporatiboa bultzatzeko	Lehenbiziko urtean: Harrera/Bezeroaren arreta saila Informatika: txostena hartutako neurriei, haien abiarazteari eta sortutako erregistroei buruz Kanpoko kontsultak/LMAUen saila: zirkuitu elebidunetako LMAko espezialitate eta kontsulta medikoei buruzko txostena Hortik aurrera, txostena, bi urtean behin, egiten diren aurrerapenei buruz
2.4. Paziente eta erabiltzaile eskaldunen gogobetetze-maila	-Kalitate Unitatea -Giza baliabideak	-Kalitate-arduradunak -Pertsonal-zuzendaritza	Osakidetza paziente eta erabiltzaileen gogobetetze-maila neurtzeko inkestetan, Erakunde euskararen erabilerari buruzko itemak erantzuteko aukera izan behar dute ohiko hizkuntza euskara duten pazienteek (edo, hala badagokio, euskara eta gaztelania erabiltzen dituztenek). Horretarako: -Inkesta-kanpainari ekin aurretik, euskara-teknikariak Kalitate Unitatearekin harremanetan jarri behar du	2014ko bigarren hiruhilekotik aurrera eta planifikazio-epesoan.	Kalitate-arduradunak Programa-kontratua Adierazletzat erabili behar da gogobetetze-maila.
2.5. Hizkuntza-eskubideen aintzatespena paziente eta erabiltzaileen eskubide-dekalogoetan	-Erakunde zentrala -Kalitate Unitatea/Komunikazioa	Komunikazio-arduradunak	-Berriaz aipatu behar dituzte paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak Osakidetza eta erakundeak haiei buruz argitaratzen dituzten katalogoek.	Plan hau onartzen den unetik.	Txostena, bi urtez behin, erakundeak antolatzen dituen dekalogoei eta triptikoei buruz
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, elkargo profesional eta abarrekiko harremanak	Zuzendaritza guztiak (batez ere Gerentzia eta Finantza eta Ekonomia Zuzendaritza)	-Ekonomia- eta finantza-zuzendaria	-Gehigarri honetako 2.1.1 ataleko arauari jarraitu behar zaie, eta harreman-mota hauetan diharduten eragile guztiei hedatu (erakunde eta kanpoko enpresetako langileei) -Ahal dela, euskarazko administrazio-zirkuituak ezarri behar dira erakundearen eta kanpoko enpresen artean: toki- eta foru-administrazioaren eta administrazio autonomikoaren saila, ikastetxeak, finantza-erakundeak eta, batez ere, udalak eta	Areagotu egin behar da, pixkanaka, administrazio zirkuitu elebidunen planaren hasieratik	Dagozkien unitateetako arduradunak. Txostena, 2015eko bigarren hiruhilekoan, dagozkien unitateei, sendotutako zirkuitu elebidunei eta lortutako helburuei buruz

			osasun-sailak.		
2.7. Kontratutako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	Ekonomia- eta finantza-zuzendaritza	-Ekonomia- eta finantza-zuzendaria -Arduraduna Hornikuntzak	<p>-Hizkuntza-baldintzak sartu behar dira kanpoko zerbitzuen kontratazioan (segurtasuna, kafetegia, jangela...), baita hornigaien erosketan ere, baldin eta erabiltzaileek edo langileek irakurri behar dituzten idazkun, azalpen edo agiririk badute (inprimagailuak, kafe-makinak, osasun-asistentziako ekipamendua...). Behar diren neurriak hartu behar dira kontratuetako euskararen erabilpenari buruzko irizpideak betearazteko. Horretarako:</p> <p>-Lantalde focal bat (ekonomia- eta finantza-zuzendaria, hornikuntza-arduraduna, euskara-teknikaria) sortu behar da protokoloaren jarraipena egiteko. 2014ko bigarren seihilekoan</p> <p>-Ekonomia- eta finantza-zuzendaritzari jakinarazi behar zaio zer baldintza sartu kontratu horietan, hizkuntza ofizialen erabileraz eta baldintzak ez betetzeagatiko ondorioez Osakidetza ezarritako irizpideen arabera</p> <p>1. fasea: Plana onartu ondorengo lehenbiziko urtean. Berrikusi eta egokitu egin behar da erabiltzaileek irakurtzen edo baliatzen duten makineria guztia (produktuak saltzeko makinak, telefonoak...), Osakidetza Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuan ageri den elebitasunaren tratamenduaren arabera.</p> <p>Bigarren fasea: 2014ko bigarren seihilekoaren hasieran. Aztertu egin behar dira, banaka, kafetegi-, segurtasun- eta garbitasun-zerbitzuak, egoera ezagutu eta normalizazioaren aldeko ekintza jakin batzuk planifikatzeko.</p> <p>Hirugarren fasea: 2016a amaitu baino lehen, berrikusi eta egokitu egin behar dira langileek erabiltzen dituzten gainerako gailuak</p>	<p>-Plana onartu ondoren kontratatzen den zerbitzu orok txertatu behar ditu hizkuntza-baldintzak kontratuan</p> <p>-Kontratutzen diren zerbitzuen normalizazioa</p> <p>-Makineria berrikustea eta egokitzea</p>	<p>Talde fokala</p> <p>Urteko txostena (azken hiru hilekoan), kontratatutako obren zerrendarekin eta talde fokalak onartutako irizpideen betetze-mailarekin</p> <p>Normalizatu gabeko makineriaren berrikuspena eta urteko txostena (2015eko 4. hiru hilekoan)</p> <p>jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez</p>

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

Atala	Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
3.1. Laneko ingurunekeo hizkuntza-paisaia	Zuzendaritza guztiak	Laneko Osasuneko Batzordea/Autoba beserako Batzordeko Lantaldea -Ingurumen-arduradunak -Administrazio-unitateetako zerbitzuburuak -Erizaintzako ikuskapenak	Neurriak hartu behar dira laneko ingurunekeo errotulazioan euskararen erabilera bermatzeko, bai segurtasunari, laneko osasunari, ingurumenari, idazkunei eta makineria zein ekipamenduko jarraibideei buruzkoak, bai erizaintzako eta administrazio-zerbitzuetako karpeta, artxibategi, armairu, ohar eta unitateko/zerbitzuko funtzionamenduaren gaineko barne-ohar- eta abisuei buruzkoak. -Euskara-zerbitzu teknikoak idatzi behar ditu hartu beharreko neurriak eta dagozkien arduraduneki jakinarazi, betearaz ditzaten. -Hizkuntza-paisaiaren berrikuspena eta egokitzapena.	Hizkuntza-pasaiaren normalizazioa Plan hau onartzen denetik eta planifikazio-epe osoan.	-Helburuen betetze-mailari buruzko txosten bat idatzi behar dute dagozkien arduradunek 2015eko azken hiruhilekoan -Urteko programa-kontratuaren bidez
3.2. Giza baliabideak:	3.2.1. Langileekiko harremanak	-Giza baliabideak -Ekonomia- eta finantza-zuzendaritza -Gerentzia	-Pertsonalaren zuzendaria Laneko osasuneko burua Administrazio-unitateetako burua. Neurriak hartu behar dira hizkuntza-eskubideak bermatzeko eta hobetzeko pertsonalarekin harreman jarraitua eta zuzeneko duten unitateetan (pertsonal-saila, laneko osasuna, informatika...). -Euskara-zerbitzu teknikoak zehaztu behar ditu neurri horiek betearazteko lan-arauak (ahozkoak eta idatzizkoak). -Identifikatu egin behar dira lan horietan jarduten diren langileak eta jakinarazi egin behar zaie zer neurri hartu. -Planifikatu egin behar dira identifikatutako langilek beren lanpostuetan euskara erabiltzeko behar dituzten trebakuntza-ikastaroak. -Aztetu behar da nola idatzi langileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko gutxienekeo arauak jasotzen dituen protokoloa. -Berrikusi eta normalizatu egin behar da langileentzako idatzizko dokumentazio estandarizatua (baimena, erreklamazioak, kontratuak, ebazpenak, nominak...)	-Normalizatu egin behar da langileei bidaltzen zaien idatzizko dokumentazio estandarizatua, 2015eko abendua baino lehen. -Trebakuntza-ikastaro bat (gutxienez) eskaini behar zaio talde horri plangintzaren lehenbiziko hirurtekoan. -Bermatu egin behar zaie euskarazko eskaintza (ahozkoa eta idatzizkoa) hala eskatzen duten langileei eta/edo zer hizkuntza-akera egin duten dakigun haiei.	Erantzukizunak -Txosten bat egitea idatzizko dokumentazioaren alorreko betetze-mailari eta eskaintzen diren ikastaroei buruz -Programa-kontratua -Inkestak egitea profesionalen gogobetetze-mailari buruz, alor hauetako itemak ere txertatuz: 1-hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko irizpideen hedapena eta aplikazioa. 2-barne-komunikaziorako hizkuntza

				<p>-Ahaleginak egin behar dira bi hizkuntza ofizialak erabil daitezen edozein zuzendaritzatik langileei posta elektronikoz bidaltzen zaien informazioaren % 100ean.</p> <p>-Lehentasuna eman behar zaio euskarari posta-kontu korporatibo berrien (trebakuntza, pertsonala, komunikazioa, ikerkuntza, euskara...) izena hautatzean.</p> <p>-Posta elektronikoak sinatzeko txantiloia normalizatu bat ezarri behar da, eta "Hizkuntza ofizialen idatzizko erabileraren protokoloa"-n txertatu.</p> <p>-Errespetatu egin behar da langileak eskari eta idazkietarako hautatzen duen hizkuntza, eta hark hautatutako hizkuntzan erantzun behar zaio.</p>		<p>3-erakundearen laguntza-eskaintza euskararen erabileran trebatzeko.</p> <p>Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez</p>
	3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	Giza baliabideak	Kontratazio saileko langileak	<p>-Eskatu behar zaio Osakidetzari sar dezala lehentasunezko hizkuntza Langilearen Atarian jasotako datu pertsonaletan.</p> <p>-Hizkuntza-aukera erregistratzeko kanpaina bat egin behar da ESIko langileen artean</p> <p>-Langile berrien eta egoiliarren hizkuntza-aukera erregistratzen jarraitu behar du erakundeak.</p> <p>-Euskara-zerbitzu teknikoak berrikusi behar ditu orain arte jasotako datuak, eta haien erabilgarritasuna aztertu.</p>	<p>-Erregistratu egin behar da langile berrien hizkuntza-aukera. Plangintzaren hasieratik.</p> <p>-Erabili egin behar da informazio hori langileekiko harremanetan.</p> <p>Plangintzaren hasieratik.</p>	<p>Kontratazio saileko langileak</p> <p>Txostena, urtero, jasotako datuei buruz.</p> <p>Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez</p>
	3.2.3. Langile edo egoiliar berrien harrera	Giza baliabideak	Harrerako <i>pen drive</i> aren edukien arduraduna	<p>Harrerako <i>pen drive</i> elebiduna hedatzen jarraitu behar du erakundeak langile eta egoiliar berrien artean, han baitaude jasota euskararen erabilera-arauak, eskubideak eta betebeharrak. Horrez gain, euskara-zerbitzu teknikoari buruzko informazioa ere badu.</p>	<p>Plangintzaren hasieratik banatu behar da <i>pen drive</i> elebiduna, hark indarrean dirauen bitartean</p>	<p>Harrerako <i>pen drive</i>aren edukien arduraduna</p>
3.3. Trebakuntza	3.3.1. Etengabeko trebakuntza korporatiboa	Erakunde Zentrala	-Etengabeko trebakuntza korporatiboa -ESlren zuzendaritza	<p>-Ikastaro espezifikoak eta praktikoak proposatu behar ditu Erakundeak, euskara-zerbitzu teknikoaren bidez, eta egoki diren galdetu osakidetza Etengabeko Trebakuntza Zerbitzuari.</p> <p>-Kordinatu egin behar dira erakundeari eskaintzen zaizkion ikastaroak (hautagaien aukeraketa, komunikazioa...) eta haien jarraipena egin</p>	<p>Areagotu egin behar da, pixkanaka, ikastaro-eskaintza</p> <p>2014tik aurrera eta planifikazio-epe osoan.</p>	<p>-Etengabeko trebakuntza korporatiboa</p> <p>-ESlren zuzendaritza</p> <p>Proposamen-txostena</p> <p>Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez</p>

<p>3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatu behar dute berariazko trebakuntza</p>	<p>Zuzendaritza guztiak</p>	<p>-Trebakuntzaz arduratzen den teknikaria -Erizaintzako langileen irakaskuntza-trebakuntza-ikuskatzailea -Egoiliarren trebakuntza-arduraduna</p>	<p>Langile elebidunen portzentajera iritsi behar du, pixkanaka, erakundearen berariazko trebakuntzaren eskaintzak (tailerrak, ikastaroak, saio klinikoak...).</p> <p>-ESlren Trebakuntza Programan euskaraz eman beharreko ikastaroen tipologia aztertu eta zehaztu egin behar dute trebakuntza-arduradunek eta euskara-zerbitzu teknikoak.</p>	<p>Areagotu egin behar da euskarazko berariazko trebakuntza.</p> <p>Plangintza-aldi osoan.</p>	<p>-Trebakuntzaz arduratzen diren teknikariak.</p> <p>Euskarazko trebakuntza-eskaintzari buruzko txosten estatistikoa, kategorien arabera. 2016ko eta 2019ko lehen sei hilekoetan</p> <p>Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez</p>
<p>3.3.3. Medikuei erizain egoiliarren trebakuntza</p>	<p>-Zuzendaritza medikoa: -Erizaintzako zuzendaritza</p>	<p>-Medikuen trebakuntza-arduraduna -Erizaintzako langileen irakaskuntza-trebakuntza-ikuskatzailea</p>	<p>Tutoreak esleitzeko, kontuan izan behar da egoiliarren lehenetsuneko hizkuntza, batez ere ikasketak euskaraz egin dituzten erizain eta medikuei dagokienez, eta behar diren neurriak hartu behar dira euskaraz eman dadin trebakuntzaren parterik ahalik eta handiena. Plan progresibo bat prestatu behar da, jarduera horien arduradunekin batera.</p>	<p>Areagotu egin behar da, pixkanaka, egoiliarren euskarazko trebakuntza</p> <p>Plangintza-aldi osoan</p>	<p>-Medikuen trebakuntza-arduraduna -Erizaintzako langileen irakaskuntza- eta trebakuntza-ikuskatzailea</p> <p>Lortutako helburuei buruzko txostena</p> <p>2016ko eta 2019ko bigarren hiru hilekoak</p> <p>Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez</p>
<p>3.3.4. Euskalduntze- eta alfabetatze-ikastaroak</p>	<p>Giza baliabideak</p>	<p>EZT (Euskara Zerbitzu Teknikoa)</p>	<p>-Erakundeari eskaintzen zaizkion ikastaroen koordinazioa eta jarraipena (hedapena, hautagaien aukeraketa, SAP tratamendua, aprobetxamenduaren jarraipena, uzteak...)</p> <p>-Deialdi orokorretan jasotzen diren eskariak kontuan harturik, aztertu behar da badagoen aukerarik lantokian ikastaroak antolatzeko DHL autoikaskuntza-ikastaroetako mintzamen-gaitasuna garatzeko.</p> <p>-45 urtetik gorako langileentzako trebakuntza-moduluaren azterketa. Erakundeak antolatutako "Trebakuntza-programan" sartu behar dira (ikusi 3.4 atala)</p>		<p>Euskara-zerbitzu teknikoa</p>

	3.3.5. Hizkuntza-hobekuntzako beste zenbait ikastaro			3.4 puntuan dago haren programazioa		
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza		Osakidetza Euskara Zerbitzu Korporatiboa -Giza baliabideak	-EZT ESI -SCE Osakidetza -Trebakuntza arduratzen den teknikaria	Honetaz arduratu behar du EZTK: 1-Orain arte egindako ikastaroak azterteaz eta ebaluatzeaz, eta, emaitzak eta ondorioak kontuan izanik, 2-ESlren bi urteko "Euskaraz lan egiteko trebakuntza-programa" garatzeaz eta ebaluatzeaz (2014-2016) (III. gehigarria). -Bestalde, Osakidetza Euskara Zerbitzu Korporatiboarekin (OEZK) lankidetzan jardun behar du Osakidetzan bi hizkuntzetan lan egiteko trebakuntza-ikastaro korporatiboak planifikatzen. Ikastaroen koordinazioaz eta jarraipenaz.	ESlren bi urteko Trebakuntza Programan txertatzeaz eta "Euskaraz lan egiteko trebakuntza-programa" abiarazteaz, (2014-2016) 2014ko lehen lauhilekoan	-Euskara-zerbitzu tekniko zentrala eta erakundearena Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez
3.5. Baliabide informatikoak		-Giza baliabideak -Zuzendariorde Informatika	-EZT -Informatika-arduraduna	-Euskaraz ofimatika-programak instalatu eta erabiltzeko aukeraren berri eman behar die EZTK langileei. -Programa horiek erabiltzera bultzatu behar ditu langileak. Horretarako: 1-Programa horiek erabiltzen ikasteko trebakuntza-ikastaroak eskaini behar ditu (III. gehigarria). 2015eko lehen sei hilekoan 2-Euskaraz lan egiteko lagungarri diren tresna informatikoak eman behar dizkie langile elebidunei: euskarazko sistema eragileari buruzko terminoglosarioa, zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, onlineko gramatikak, etab. 2015eko lehen sei hilekoan. -Aplikazioen erabileraren jarraipena egiteko aplikazioa garatu behar da (informatika-zerbitzua)	Areagotu egin behar da programa ofimatikoen erabilera langileen artean. Jarraipena egin eta laguntza eman behar da plangintza-epe osoan.	EZT eta informatika-arduraduna Estatistika-txostena: programa ofimatikoak erabiltzen dituzten langileen kopurua. 2015eko abenduan; gero, urtean behin.
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	3.6.1. Laneko hizkuntza	Zuzendaritza guztiak	-Unitateburua -EZT	-Aztetu egin behar da zer aukera dagoen euskara laneko hizkuntza izateko lehentasunezko unitateetako euskararen erabilera normalizatzeko bilera ahalik eta gehienetan. -Lehentasunezko unitateetako euskararen erabilera normalizatzeko programa-garapenean, unitate	Areagotu egin behar da, pixkanaka, euskararen erabilera laneko hizkuntza gisara. 2014tik aurrera abiarazi behar	-Unitateburua -EZT Euskara laneko hizkuntzatzat erabiltzen duten lehentasunezko

				bakoitzeko laneko hizkuntza zehaztu behar da. -Bi hizkuntzetan idatzi behar dira deialdiak, gaitzerrenda, aktak... -Jendea euskara gehiago erabiltzera bultzatzeko metodoak edo sistemak aztertu behar dira.	da.	unitateei buruzko txostena. Neurketa: 2015eko abenduan.
	3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	Zuzendaritza guztiak	-Unitateburua -Ezt	-Sustatu behar da euskara laneko hizkuntza gisara erabiltzea zerbitzu, unitate, lantalde edo batzordeen bileretan. -Gaztelania hutsean egiten diren bilera orokorretan, euskaraz egin behar dira hitzaurrea, azalpen orokorrak eta amaierako agurra, gutxienik. Nolanahi dela ere, bi hizkuntzetan banatu behar dira dokumentazio orokorra, gaitzerrenda, aktak... -Bilerak euskaraz egitea izan behar du helburu estrategikoetako bat Euskara Batzordeak. -Jendea euskara gehiago erabiltzera bultzatzeko metodoak edo sistemak aztertu behar dira.	Areagotu egin behar da, pixkanaka, euskararen erabilera laneko hizkuntza gisara. 2014tik aurrera abiarazi behar da.	-Unitateburua -Ezt Euskara laneko hizkuntzat erabiltzen duten zerbitzu, unitate, batzorde eta abarri buruzko txostena.
	3.6.3. Langileen arteko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko proiektuak	Zuzendaritza guztiak	Profesional guztiak	ESiren bi urteko "Euskaraz lan egiteko trebakuntza-programa"-k —(2014-2016), (III. gehigarria)— hizkuntza-ohiturak aldarazteko jarduerak sustatu behar ditu, eta euskararen erabilera bultzatu profesionalen arteko harreman informaletan: 1-Kanpoko dinamizatzailea 2-Laguntzaile izan daitezkeen langileen eta barruko dinamizatzaileen identifikazioa 3-Mintzalaguna 4-Kafea euskaraz 5-Foroak sortu behar dira Osagunen, trebatutako profesionalak elkarrekin harremanetan jartzera bultzatzeko 6-Ohar bat bidali behar zaie trebatutako langileei, euskaldun berriak euskara erabiltzera bultzatzen eskatzeko 7-Euskara erabiltzeko gai diren hainbat talderen arteko sareak sortu behar ditu EZTK, euskara sustatzeko informazio interesgarria zabal dezaten 8-	Areagotu egin behar da, pixkanaka, euskararen erabilera horretarako prestakuntza duten profesionalen artean (euskaldun zaharrak zein euskaldun berriak) 2014tik aurrera abiarazi behar da.	Ezt Adierazleei eta lortutako helburuei buruzko balioespen-txostena: zenbat areagotu den, egiazki, euskararen erabilera, zer unitatek behar duten laguntza... Laguntzaile izan daitezkeen langileen identifikazioa
3.7 Estrategia eta kudeaketa		Zuzendaritza guztiak	Zuzendaritza-taldea	-Ahaleginak egin behar dira bi hizkuntza ofizialetan idatzi daitezkeen estrategiarekin eta kudeaketa orokorarekin lotutako dokumentu nagusiak (Plan	Areagotu egin behar da, pixkanaka, estrategia eta kudeaketarekin lotura duen	Giza baliabideetako zuzendaria Taldea fokala

				<p>Estrategikoa, kudeaketa-planak, kontabilitate-agiriak...).</p> <p>-Taldea fokalak berrikusi eta eguneratu behar du "Intranetearen erabilera sustatzeko OP" (14. puntua, itzuli beharreko agirien tipologia eta iraupenari buruzkoa).</p>	<p>dokumentazio elebiduna.</p>	<p>Txostena bi hizkuntzetan idatz daitezkeen agiriez eta betetze-mailaz.</p>
--	--	--	--	---	--------------------------------	--

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

Atala		Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datai buruzko zehazpenak	Jarraipena
		Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
4.1. Hizkuntza-politika	4.1.2. Aitzindaritza, estrategia eta zeharkakotasuna	Zuzendaritza-taldea: Euskara-plana garatzeko batzordea	-Zuzendariak -Erdi-mailako arduradunak -Komunikazio-arduraduna	-Zuzendaritza osoak, gerentea buru duela, arduratu behar du Euskara Plana sustatzeaz eta garatzeaz; bestalde, gogotik bultzatu behar dute Plan berria, eta haren aitzindari eta sustatzaile nagusi bihurtu. -Zeharkako aplikazioa izan behar du Planak, eta unitate eta zerbitzu guztietara iritsi behar du. Zuzendaritza bakoitzak arduratu behar du, dagozkio erdi-mailako kargudunekin batera, euskararen erabilera normalizatze berariazko programak gauzatzeaz. Erakundearen Plan estrategikoan eta Kudeaketa Planetan txertatu behar dira Euskara Planaren normalizazio-helburuak eta -neurriak. -Urteko Programa Kontratuak agintzen dituen kalitate-betekizunetan txertatu behar dira helburu eta neurri horiek. -Komunikazio-arduradunaren gidaritzapean, langileei aurkeztu behar zaie Euskara Plan berria. 2014ko lehen seihilekoan.	-Zuzendaritza-taldeak eta erdi-mailako arduradunak sustatu eta garatu egin behar dute Euskara Plana. -Erakundearen Plan Estrategikoan eta Kudeaketa Planetan txertatu behar da. -Erakundearen urteroko Programa Kontratuan txertatu behar dira Euskara Planaren helburuak eta neurriak. -Langileei azaldu behar zaie Plana.	-Zuzendariak: Euskara-plana garatzeko batzordea -Erdi-mailako arduradunak -Komunikazio-arduraduna Hiru bilera egin behar dira, urterean, zuzendaritza-taldearekin, eta alderdi hauek ebaluatu: 1-konpromiso-maila, 2-zer helburu lortu diren 3-zer zuzentze-neurri proposatzen diren.
	4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa (C atala)	Zuzendaritza-taldea	-Zuzendariak	Hizkuntza-kudeaketako Bikain ziurtagirira aurkeztu behar du ESIK (Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikako Sailburuordetza eta Bikaintasunerako Euskalit Euskal Fundazioak sortua da Bikain). Helburua da tarteko ziurtagiria lortzea planifikazioaren lehenengo hiru urteren buruan.	Tarteko ziurtagiria (Zilarrezko Bikain) lortu behar da planifikazioaren lehenengo hiru urteren buruan, ahal dela 2015eko deialdian.	-Zuzendariak Bikain-eko ebaluazio-taldeak idazten duen ebaluazio-txostena lagungarri izango da Euskara Planak proposatzen dituen helburuak lortze aldera hobekuntzak proposatzeko. Ebaluazio Partzialean aztertuko dira helburuak (2016)
	4.1.4. Hizkuntza-	Zuzendaritza	-Pertsonalaren	-Pertsonalaren zuzendaritzak —Eztren bidez eta erabiltzearen areta-zerbitzuarekin batera—	-Talde fokala sortu behar da (pertsonalaren zuzendaria,	Talde fokala

	eskubideen urraketa-ekin lotura duten erregistroa jarraipena	guztiak Giza baliabideak -Zuzendaritza medikoa -Informatikako zuzendariordetza	zuzendaria -PEAZ saileko burua -Erdi-mailako arduradunak -Informatika-zerbitzua	indarrean diren jardunbideak berrikusi eta protokolo bat idatzi behar du, ESiko euskararen erabilerarekin lotura duten kexa eta iradokizun guztien erregistroa eta jarraipena behar bezala eta osorik egiteko. -Aplikazio informatiko bat garatu behar da euskararen erabilerarekin lotura duten kexen erregistroa eta jarraipena egiteko.	euskara-teknikaria, PEAZ saileko burua, PEAZeko langile arduraduna) -Protokoloa idatzi behar da. -Aplikazio informatikoa garatu behar da.	Kexen jarraipen-txostena. Urtero, urtarrian Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez
4.2. Pertsonak		Osakidetza Giza baliabideak Kalitate Saila	-Pertsonal-zuzendaritza -Ezt -Komunikazio-arduraduna -Irakaskuntza-unitateetako tutoreak eta arduradunak	a) Osakidetza elebitasunari, hizkuntza-eskubideei eta euskararen erabileraren normalizazio-prozesuan erdi-mailako arduradunek duten eginkizunari buruzko (hautagaien aukeraketa, jarraipena, ebaluazioa...) trebakuntza-saioen kudeaketa b) EZko teknikariek partaidetza aktiboa izan behar dute "jardunbide egokiei buruzko" jakintza-alor ugaritako taldeetan, bai Osakidetza bai ESik antolatzen dituztenetan, beste alor batzuetako proiektu eta esperientzien gaineko informazio jasotzearen, Euskara Plana aplikatu eta garatzeko lagungarri izan daitezten. c) Euskararen erabilera sustatzeko eta euskararen aldeko jarrerak bultzatzeko langileak sensibilizatzearren Osakidetza egiten dituen kanpainen garapena eta jarraipena. d) Euskara sistematikoki erabiltzen duten eta euskararen sustapenari eta normalizazioari laguntzen dioten unitate eta profesionalen azterketa. e) EZTk, irakaskuntza-unitateetako (BAME, BAEE, BAFE, BAPE...)tutore eta arduradunekin batera, euskararen erabilerarako jarraibideak ezarri behar ditu, eta talde horietako langileei harrera egiteko protokoloan txertatu.	a) Zuzendaritza-taldeak eta erdi-mailako arduradunek bultzada handiagoa eman behar diote Euskara Planari, eta harekiko atxikimendu estutu. b) "Jardunbide egokiak" bultzatu eta garatzeko taldeak identifikatu behar dira. ESik, Osakidetza edo eskualdeko interesdun taldeek (udalak, ikastetxeak...) antolatzen dituzte taldeak. c) Sentsibilizazio-kanpainen garapena. 1.a: 2015 2.a: 2017 d) Euskararen erabilera normalizatzen gogotik jarduten diren unitate eta langileen aintzatespena. e) Harremanetan jarri behar da profesional egoiliarrekin, hasiera-hasieratik normalizatzeko euskararen erabilera haien eguneroko jardunean.	EZT a) Zuzeneko segimendua identifikatutako arduradunei. Premiak ebaluatze inkesta, trebakuntza jaso aurretik eta ondoren. b) Egindako "jardunbide egokiei" buruzko txostena. c) Kanpainei buruzko balioespen-txostena d) Jasotako aintzatespenei buruzko txostena e) Egoiliarrei harrera egiteko egutegiari buruzko txostena.
4.3. Baliabideak	4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea(EPGB)	Zuzendaritza-taldea	-Zuzendaritza guztietako ordezkariek -Euskara Plana garatzeko funtsezkoak diren	-Batzordeko ordezkariek eta hautagaiak izan daitezkeen identifikazio- eta izendatze-lanetan parte hartu behar du EZTk. -Batzordearen eraketako gerentearen ebazpena. -Batzordearen eginkizunak: 1) Euskara Planeko neurriak eraginkorrak izan daitezten hartu beharreko erabakiak hartzea.	-Batzordea eratzea eta haren lehendakaria izendatzea. 2014ko lehen sei hilekoan. -Bilerak egitea, sei hilean behin, eta Batzordea jarduna sustatzea.	EPGB EZT -Batzordearen eraketa-akta. -Hartutako neurriei eta lortutako aurrerapenei

			unitateetako ordezkariak -Laguntzeko prest dauden ordezkari sindikalak. -Interes-taldeetako ordezkariak	2) Planaren aplikazioa sustatzen eta bultzatzen duen organo gisara jardutea. 3) Planaren garapenari buruzko informazioa ematea arduradunei, langileei eta interes-taldee, sei hilean behin		buruzko txostena.
	4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	Giza baliabideak	-Pertsonalaren zuzendaria - EZT	-EZTren eraketa: 1) <u>Planifikazio-eremua/itzulpena</u> : -Hizkuntza-normalizazioko goi-teknikaria. -Erakundeko erdi-mailako osasun-teknikaria. 2) <u>Jarduera-eremua</u> : Administrazioko langileak. 3) ESIko lehentasunezko unitateren bateko erreferentziarako langile konprometituek Euskara Plana sustatzeko eta haren jarraipena egiteko. -Batordearen eraketako gerentearen ebazpena.	EZTren eraketa 2014ko lehen seihilekoan. Partaide guztien esku-hartze aktiboa eta gogotsua.	EZT Bileretako aktak idaztea. Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	4.4.1. Idatzizko komunikazioen kalitate- eta funtzionaltasun-irizpideak	-Osakidetza -Giza baliabideak -Kalitate Saila	-EZT -Kalitate Saila/Komunikazioa	-Idatzizko komunikazioetan, EAeko Administrazio Orokorreko Euskararen Erabileraren IV. Normalizazio Planean jasotzen diren euskararen erabilera-irizpideak aplikatu behar dira. -Elementu grafikoei dagokienez, <i>Identitate korporatiboaren eskuliburu</i> a hartu behar da aintzat. -EZTk, Komunikazio Unitatearekin batera, berrikusi eta eguneratu behar du "Hizkuntza ofizialen idatzizko erabileraren protokoloa".	-Idatzizko komunikazioen kalitatea sustatu behar da. -Euskararen idatzizko erabilerari buruzko protokoloak, eskuliburuak eta irizpideak zabaldu behar dira testuak idazten dituzten langileen artean. Plana onartzen denetik.	-EZT -Kalitate Unitatea eta Komunikazioa.
	4.4.2. Itzulpenak	-Giza baliabideak	-EZT -Taldea fokala	-EZTk arduratu behar du itzuli beharreko dokumentuaren kudeaketaz. -Taldea fokalak berrikusi eta eguneratu behar du "Itzulpen-protokoloa eta testuen ezaugarri teknikoak". Langileei eman behar zaie. -EZTk egin behar ditu itzulpenak. Dena den, aztertu egin behar dira Erakundeko itzulpen-premiak, azken urteko eskaria (kostua/erabilitako denbora) harturik erreferentziatzat. Hori oinarri harturik aztertu behar da errentagarria den kanpoko enpresa bat kontratatzea itzuli beharreko testu-bolumena handia denean. -EZT aztertu behar du zer neurri ezarri testugintzan	-Berrikusi eta eguneratu egin behar dira "Itzulpen-protokoloa" eta "testuen ezaugarri grafikoak". -ESlren itzulpen-premiak asetzeko zer baliabide behar diren aztertu behar da. -Trebakuntza-eskaintza ESlren bi urteko "Euskaraz lan egiteko trebakuntza-programa"-n dago txertatuta (2014-2016) (III.	EZT -Urteko itzulpen-bolumenari buruzko txostena. -Argitaratze-hizkuntzan sortutako testuei buruzko txostena. -Trebakuntza-programako ikastaroei buruzko txostena.

				egiazko elebitasuna sustatzeko, pixkanaka, eta, hartara, itzulpen-premiak gutxitzeko. Halaber, trebakuntza eskaini behar die identifikazioaren arabera horren premia duten langileei.	gehigarria).	
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko eremuak	Giza baliabideak	EZT	<p>1-Praktikak egiteko taldeak: euskararen erabilera sustatzeko ESIk dituen premiak eta aukerak aztertu behar ditu EZTk. Horretarako, kontuan hartu behar dira Erakundea eta eskualdeko interes-taldeak (udalak, elkarteak...). Horrenbestez, eskualdeko administrazio, gizarte-erakunde eta abarrekin batera garatu behar ditu proiektuak</p> <p>2-Urteroko "jardunaldi irekiak" antolatzen jarraitu behar du eskualdeko batxilergoko ikasleentzat.</p> <p>3-Kontuan harturik euskararen zeharkakotasuna dela ESiren helburu estrategikoetako bat, EZTk identifikatu egin behar ditu erakundeko batzordeak eta lantaldeak, eta parte hartu Euskara Planaren garapena hobetzeko baliagarri diren proiektu eta esperientziei buruzko informazioa eman dezaketen jakintza-alor anitzeko taldeetan (komunikazioa, kalitatea...). Hartara, euskarazko lantalde fokaletan jarduteko moduko langileak ere identifika daitezke.</p> <p>4-Berrikusi egin behar ditu unitateetan dauden euskarazko hiztegiak, gramatika-liburuak, espezialitate medikoetako eta erizaintzako kontsulta-liburuak..., eta ESiren egungo premietara egokitutako zerrenda berri bat osatu.</p> <p>5-ESiren aldizkarian kolaboratzen jarraitu behar du, baita Osakidetzaren aldizkari korporatiboan ere (<i>Osatuberr</i>), artikulua idatziz edo gai interesgarriak bilatuz eta bitartekaritza-lanak eginez, betiere hedapen masiboko komunikabideetan (ESirenak eta eskualdekoak), pixkanaka, euskara gehiago erabil dadin.</p> <p>6-ESIn euskararen erabilera sustatzeko kanpainetan, berriz, aliantzak egin behar ditu eskualdeko hedabideekin, eta kanpaina are gehiago hedatzeko baliatu haietaz (<i>Anboto, Hitza, Hemendik, 11 Telebista...</i>)</p> <p>7-OEEren jardunaldien antolakuntzan parte hartu behar du.</p> <p>8-Posta elektronikoz zabaldu behar du euskararen</p>	<p>Euskararen erabilera sustatzeko baliagarri diren eremuak, taldeak, batzordeak, elkarteak.. identifikatu behar ditu.</p> <p>Plana onartzen denetik eta hura indarrean den bitartean.</p>	<p>EZT</p> <p>Jarritako helburuen eta lortutako emaitzen jarraipena egin behar da, urtero, hurrengo ekitaldia antolatzeko oinarri izan daitezen.</p>	

			gainerako informazioa ESiko langileen interes-taldean (jardunaldiak, 5 minutuko ikastaroa...)		
--	--	--	--	--	--

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

Atala	Arduradunak		Neurriak martxan jartzeari buruzko zehazpenak	Helburuei eta haiek lortzeko datei buruzko zehazpenak	Jarraipena
	Zuzendaritza eskuduna	Kargua eta/edo arduraduna eta/edo unitatea			
5.1. Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-data duten postuen zerrenda	Giza baliabideak	-Pertsonalaren zuzendaria -Ezt -Plantillako teknikaria	-Euskara Planaren II. Gehigarriaren kudeaketa eta jarraipena. -"HEri, langileei edo DDun unitateei dagozkien aldaketak egiteko OP": - personal-zuzendaria - euskara-teknikaria - personal-zerbitzuko plantillako teknikaria. -SAP-euskararen kudeaketa: ESiren egiturarekiko parekatzea, aldaketak, kentzeak, DDren esleipenak... -Identifikatu egin behar dira inongo HErik egiaztatu ez arren Euskara Planean partaidetza aktiboa duten 45 urtetik gorako euskaldunak. Aztertu egin behar dira haien ahulguneak eta indarguneak, eta berariazko trebakuntza proposatu.	-DDren gutxieneko ehuneko bat lortu behar da, eta hari eutsi, Osakidetza II. Euskara Planaren 5.6 eta 5.7 puntuen arabera. -Lantalde fokala osatu behar da -Trebakuntza-eskaintza egin behar zaie 45 urtetik gorakoei planifikazioaren 1. partean (2014-2016).	Talde fokala Urtero berrikusi behar da SAP-euskara modulua: lehentasunezko unitateak, HEak eta DDak, gutxieneko betetze-mailara iritsi arte doitu zedatuek. Abenduan Jarraipena, urteko programa-kontratuaren bitartez
5.2. Lehentasunezko unitateetan aldi baterako kontratazioak egiteko irizpideak	Giza baliabideak	-Pertsonalaren zuzendaria -Ezt -Plantillako teknikaria -Kontratazio-arduradunak	-Osakidetza Mahai Sektorialeko Kontratazio Mahaiak zehaztu eta araututako kontratazio-irizpideak bete behar dira. -EZTk sei hilean behin bidali behar die kontratazio-arduradunei eta lehentasunezko unitateetako arduradunei lehentasunezko unitateei, langileei eta DDei buruzko txosten eguneratua, hartara DDa mugaeguneratua duten kode baten arabera kontratazio guztiak dagokien HEa egiaztatuta duten langileenak izan daitezten.	DDa mugaeguneratua duten postuetarako kontratazioen % dagokien HEa egiaztatuta duten langileenak izatea.	Kontratazioei eta eskatzen diren gutxieneko betekizunei buruzko txostena.
Nahitaezkoek ez izan arren zerbitzu-erakunde bakoitzeko Euskara Planaren garapenean txertatzen diren derrigortasun-daten esleipena	Giza baliabideak	-Pertsonalaren zuzendaria -Ezt	-Aztertu egin behar dira planaren gutxieneko betekizunak ez aldatzea gomendatzen duten egoerak, jarduera-eremuaren datu soziolinguistikoak, herriarren eskariaren edo langileen ziurtatze-mailaren arabera. -Halaber, aztertu behar da elebiduntzat jotzen diren unitateetako espezialistei DDa esleitu behar zaien.	Areagotu egin behar da, pixkanaka, gutxieneko helburuak gaintzen dituzten langileei esleitutako DDen kopurua.	Ezt Gutxieneko helburuak gaintzen dituzten unitateei eta DDei buruzko txostena, urtero.

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

RESPONSABILIDADES, CONCRECIONES Y SEGUIMIENTO DE LAS MEDIDAS DE NORMALIZACIÓN DEL USO DEL EUSKERA DEL II PLAN DE EUSKERA DE OSAKIDETZA EN LA ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS OSI BARRUALDE-GALDAKAO
CAPÍTULO 1: IMAGEN Y COMUNICACIÓN

Apartado	Responsables (1)		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas (2)	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
1.1. Rotulación 1.2. Cartelería	-RRHH -Dirección económico Financiera	-Responsable rotulación -Responsable celadores	<p>1.1.1/2. Rotulación fija y variable: externa e interna</p> <p>-Creación Grupo focal de trabajo: responsable rotulación, responsable celadores, responsable empresa externa, técnico euskera</p> <p>-Revisión y actualización del "Protocolo de uso escrito de las lenguas oficiales" vigente</p> <p>-Comunicación a toda la plantilla del nuevo protocolo y criterios a seguir ante la elaboración y colocación de nuevos carteles</p> <p>-Revisión y reparación de toda la rotulación fija y variable, según nuevo protocolo</p> <p>1.2. Cartelería</p> <p>Se aplicarán las medidas recogidas en el punto 1.1.1./2. y serán de aplicación tanto a los carteles de salud editados por Osakidetza como por asociaciones o entidades ajenas a la misma</p> <p>-Realización base de datos específica: rotulación y cartelería</p>	<p>-Formalización grupo trabajo: 1er semestre 2014</p> <p>-Actualización y difusión protocolo: 1er semestre 2014</p> <p>-Revisión y Normalización de toda la rotulación/ cartelería: antes del 15 abril 2015</p> <p>-Reparación de la rotulación/ cartelería no normalizada</p> <p>2º semestre 2014</p>	<p>Grupo focal</p> <p>2º trimestre 2015 se revisará toda la rotulación.</p> <p>A partir de ahí seguimiento anual: 2º trimestre</p> <p>Actualización permanente</p>
	-Dirección Económico Financiera -UBP	-Director Económico Financiero -Responsable UBP -Responsable obra	<p>1.1.3. Rotulación de obras</p> <p>En la contratación de obras, se incluirán las condiciones lingüísticas de ejecución de contrato en aquellos servicios cuya actividad se realice cara a la ciudadanía</p> <p>-Notificación a la dirección económica de las condiciones a incluir en los contratos</p>	<p>-Todo servicio contratado posterior al 1 julio 2014 incluirá en el contrato las condiciones lingüísticas</p> <p>-2º semestre 2014</p>	<p>Dirección Económico Financiera</p> <p>Informe anual (último trimestre) con la relación de obras contratadas y nivel cumplimiento de los criterios adoptados</p>
1.3. Papelería	-Dirección Económico	-Servicio Suministros	-Creación Grupo focal de trabajo: trabajador suministros, trabajador calidad, técnico euskera	-Normalización de la papelería antes del 15 abril 2015	Grupo focal

	Financiera -Unidad Calidad	-Responsable de normalización de textos de U. Calidad -Servicio Técnico euskera (STE)	-Revisión y reparación de toda la papelería, según tratamiento del bilingüismo recogido en el Manual de Identidad Gráfica Corporativa de Osakidetza	-Reparación de la documentación no normalizada	Revisión e informe anual (2º trimestre) de la papelería sin normalizar
1.4. Internet, Intranet y redes sociales	-Unidades implicadas en gestión de los contenidos página web, intranet y redes sociales Sub. Organización y Sistemas	Gestores responsables de contenidos de página web, intranet y redes sociales: -RRHH -Calidad -Medio-ambiente -Farmacia -M. preventiva -Informática - ...	Reorganización del Grupo focal creado para tal fin y planificación de las reuniones de trabajo	Formalización grupo y 1ª reunión: 3er trimestre 2014	Grupo focal
			Revisión y actualización del "Procedimiento de criterios de uso del euskera en la intranet" existente, con el objetivo de garantizar la completa navegabilidad y el acceso a los contenidos web en las dos lenguas oficiales en las páginas web, blogs, foros de carácter corporativo, etc., según pautas recogidas en el apartado 1.4	Redacción del nuevo PO y difusión a las Unidades, direcciones y gestores implicados 4º trimestre 2014	-Revisión anual (4º trimestre) de todos los contenidos -Informe de información no normalizada -Reparación
			Revisión de los contenidos de estos medios y reparación de la información que no cumpla con los criterios descritos en el PO	-Reparación contenidos no normalizados: 1er trimestre 2015	
			Capacitación en el uso del euskera del personal técnico encargado de gestionar los contenidos de estos medios y redes de comunicación.	-Planificación de la formación continua específica para el trabajo en euskera del personal técnico: 4º trimestre 2014 -Realización curso: 1er cuatrimestre 2015	-Evaluación del grado de satisfacción y grado de aplicabilidad del curso -Programación del siguiente
1.5. Revistas y boletines	Gerencia RRHH	-Unidad Calidad/ Comunicación -Grupo focal	-Las revistas y boletines de la organización respetarán los criterios de bilingüismo dispuestos en el artículo 15 del Decreto 67/1998 -La presencia del euskera en las revistas y boletines progresivamente alcanzará como mínimo el porcentaje correspondiente al de la ciudadanía bilingüe del ámbito geográfico de actuación de la	-Constitución Grupo trabajo: actual + nuevas incorporaciones de trabajadores Comarca -Revisión de los criterios existentes y redacción del "Procedimiento sobre la presencia del euskera	Grupo focal El responsable del Grupo redactará un informe anual, donde se reflejará el % de contenidos en euskera de las revistas y

			<p>organización, en torno al 50%? Este porcentaje deberá cumplirse ya en 2016</p> <p>-Se adoptarán las medidas para impulsar progresivamente un bilingüismo efectivo y evitar la duplicidad de artículos.</p> <p>-Se publicarán en euskera artículos de cualquier temática y se fomentará que los textos en euskera sean creados en dicho idioma.</p> <p>-En los casos de las revistas y boletines digitales, se decidirá bien realizar una única edición bilingüe, en la que se sigan los criterios indicados para las ediciones en papel, o realizar una edición completa en euskera y otra en castellano, asegurando la elección del idioma de lectura.</p> <p>-En el marco del aprendizaje, difusión y normalización del uso del euskera, podrán editarse boletines y publicaciones en euskera.</p>	<p>en las revistas y boletines de la Organización: mínimos"</p> <p>4º trimestre 2014</p>	<p>boletines editados a fecha 31 diciembre</p> <p>Medidas correctoras</p>
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	-Gerencia -Unidad Calidad	-Gerencia -Responsable Comunicación	La Unidad de Comunicación junto con el Servicio de Euskera consensuarán las medidas dirigidas a cumplir el apartado 1.6 del II Plan de Euskera de Osakidetza.	-Redacción informe sobre los acuerdos adoptados -Puesta en marcha de las medidas acordadas desde el primer año de planificación.	Resp. comunicación Memoria anual sobre anuncios, publicidad y campañas, y, seguimiento del uso del euskera en las mismas Anual: 1er trimestre
1.7. Actos públicos, jornadas...	-Gerencia -Unidad Calidad	-Unidad Calidad/ Comunicación	-La Unidad de Comunicación junto con el Servicio de Euskera consensuarán las medidas dirigidas a garantizar la presencia del euskera en los actos públicos, jornadas..., recogidos en el apartado 1.7 del II Plan de Euskera de Osakidetza. -Se estudiará la posibilidad de contar en actos concretos y de suficiente relevancia con la colaboración del Servicio de Interpretación simultánea de Osakidetza	-Informe sobre los acuerdos adoptados -Redacción pautas mínimas a seguir -Difusión de las pautas -Puesta en marcha de las medidas acordadas desde el primer año de planificación	El área de comunicación será la encargada de definir y hacer cumplir estas medidas Redacción informe anual (1er trimestre), especificando el grado cumplimiento

<p>1.8. Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios</p>	<p>Todas Direcciones</p>	<p>-Unidad Calidad/ Comunicación U. -Responsables prioritarias</p>	<p>-Se garantizará el uso del euskera en los saludos y primeras frases en las U. de Atención (atención directa, teléfono, megafonía, contestadores automáticos) -Revisión y actualización del protocolo existente sobre "Criterios de uso oral del euskera" -Confección de los soportes adecuados para facilitar el uso del euskera (trípticos, mensajes plastificados, guías...) -Difusión de los criterios, soportes y guías entre los trabajadores -Realización sesiones monográficas dirigidas a los trabajadores de u. prioritarias y responsables para transmitir y acordar las pautas mínimas que garanticen el uso oral del euskera en las relaciones directas (información, sensibilización, motivación...)</p>	<p>-Todos los trabajadores de U. prioritarias deben asistir como mínimo a una sesión informativa y de sensibilización sobre las pautas del uso oral del euskera, antes de finalizar 2015 -Seguimiento del cumplimiento recae en el mando intermedio, integrando estas instrucciones en las pautas generales de trabajo.</p>	<p>Mandos intermedios de las unidades prioritarias junto con la U. comunicación -Informe de seguimiento y cumplimiento. -Propuesta de ajuste y avance. Servicio euskera realizará auditorías internas para medición uso oral euskera "Mystery shopper"</p>
<p>1.9. Megafonía y contestadores</p>	<p>RRHH Responsables Unidades</p>	<p>Responsables de U. que utilizan estos soportes</p>	<p>-Megafonía: se utilizarán las 2 lenguas oficiales, priorizando el euskera -Contestadores: la grabación utilizará las 2 lenguas oficiales, priorizando el euskera -Identificación de las unidades/servicios que utilizan estos soportes -Revisión y actualización del cartel vigente en relación con la megafonía. Distribución a las unidades. -Normalización de todos los contestadores</p>	<p>-Uso del euskera en la megafonía -Normalización de los contestadores 2015</p>	<p>Responsables U. que utilizan estos soportes Actualización bienal de la base de datos y reparación de lo incorrecto.</p>

CAPÍTULO 2: RELACIONES EXTERNAS

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento	
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad				
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	2.1.1. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las relaciones orales	Todas direcciones	-Mandos intermedios y/o responsables de unidades prioritarias	<p>En las unidades prioritarias se respetará la opción lingüística del ciudadano. Así, el saludo y primeras frases serán siempre en euskera, y, a continuación, en la lengua elegida por el usuario. Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión y actualización del documento "Criterios de uso oral del euskera" -Difusión de los nuevos criterios y soportes necesarios entre los trabajadores (trípticos, glosarios, guías...) -Realización de campaña recordatoria de identificación "Euskaraz bai sano". Se continuará registrando, en la aplicación informática creada para ello, la solicitud de serigrafía en la ropa de trabajo. 	<p>-Introducir de manera natural las pautas de uso del euskera en las relaciones con los pacientes/usuarios.</p> <p>-Los cursos de capacitación (punto 3.4), tendrán en cuenta y desarrollarán estas pautas.</p> <p>-Identificación de los trabajadores capacitados (aplicación informática)</p> <p>A partir de 2014.</p>	<p>Mandos intermedios y responsables de U. prioritarias integrarán estas criterios como pautas de trabajo</p> <p>En las reuniones de estas unidades se evaluará el uso del euskera como lengua de trabajo.</p>
	2.1.2. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones escritas	Todas direcciones	-Mandos intermedios y/o responsables de unidades prioritarias -Unidad Calidad/ Comunicación	<p>Toda la documentación escrita dirigida a pacientes, familiares u otros usuarios, ya sea de carácter informativo, asistencial o administrativo, deberá entregarse en las dos lenguas oficiales. Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Revisión y actualización del documento "Criterios de uso escrito del euskera" -Difusión de los nuevos criterios y soportes necesarios entre los trabajadores (glosarios, guías, enlaces informáticos...) -Estudiar la posibilidad de creación del registro de elección de idioma, con el objetivo de que las comunicaciones entre la organización y el usuario se realicen en la lengua elegida por el usuario (SMS recordatorios, notificaciones...) 	<p>Trabajar para que a mitad del periodo de planificación (2016) toda la documentación dirigida al paciente esté normalizada</p>	<p>-Mandos intermedios y responsables de unidades prioritarias -Unidad Calidad/ Comunicación.</p> <p>Revisión de la documentación utilizada en estas unidades y reparación de la que no cumpla criterios de normalización.</p> <p>1er trimestre 2017</p>
	2.1.3. Criterios de uso de las dos lenguas oficiales en las comunicaciones	Unidades implicadas en gestión de los contenidos página web,	Gestores responsables de contenidos de página web, intranet y redes	<p>En todas las tramitaciones realizadas vía Internet u otras tecnologías de la comunicación, los pacientes y usuarios de Osakidetza tendrán la opción de usar la lengua oficial que deseen en cada momento, ya sea el euskera o el castellano.</p>		

	telemáticas	intranet y redes sociales Subdirección Organización y Sistemas	sociales	Seguir pautas descritas en punto 1.4 del presente anexo		
	2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de las dos lenguas oficiales	Todas direcciones	-Mandos intermedios y/o responsables de unidades prioritarias -Unidad Calidad/ Comunicación	La transmisión de los criterios de uso del euskara se realizará a través de la formación de los responsables intermedios, los cuales se encargarán de poner a disposición de los trabajadores de su unidad los medios necesarios a tal fin.	Implicar y motivar a los mandos y responsables en la transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso del euskera. A partir de 2015 y durante todo período de planificación.	-Mandos intermedios y responsables de unidades prioritarias -Unidad Calidad/ Comunicación En los grupos de trabajo se decidirá la forma y tiempos para hacer el seguimiento.
2.2. Oferta de servicios bilingües	-Dirección médica -Dirección enfermería	Jefes de Servicio de especialidades médicas y JUAPs de Atención Primaria -Supervisoras u. implicadas -Responsables de enfermería UAPs	Garantizar progresivamente la atención en euskera en las especialidades médicas. Para ello: -Relación de profesionales y servicios en situación de poder ofertar la atención en euskera -Identificar circuitos de servicios en euskera en las especialidades médicas. -Continuar con la campaña de identificación de profesionales y servicios bilingües.	-Identificar las especialidades médicas implicadas -Aumentar progresivamente la oferta de servicios bilingües en las especialidades médicas Durante todo el periodo de planificación	-Jefes Servicio de especialidades médicas -Supervisoras u. implicadas -Contrato programa -Evaluaciones corporativas (2016 y 2019) Se contabilizarán las acciones que se realicen para impulsar el servicio bilingüe. Seguimiento de los circuitos ofertados.	
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	-Org. Central -RRHH -Sub. Org. Y Sistemas -D. médica	-Responsables Admisión/AAC -Sub. Informática -Responsables U. médicas	-En altas nuevas y/o cambios de médico, se registrará la opción lingüística del paciente, apareciendo dicha información en la pantalla principal y su registro será considerado como ' <i>campo obligatorio</i> ' -Progresivamente, además, se irá registrando el idioma de preferencia del resto de usuarios. Cuando este proyecto comience, el servicio de informática modificará el campo de opción lingüística ' <i>por defecto</i> ' actual, sustituyéndolo ' <i>por campo obligatorio</i> '. -Reactivación de la Campaña de identificación de	A partir de aprobación plan y durante todo el periodo de planificación la Organización avanzará en la oferta de idioma preferente en la comunicación oral con los pacientes (directa, telefónica, mensajes...) Solicitar a la Organización Central para el avance	-Org. Central -Responsables Admisión/ Responsables AAC -Sub. Informática 1er año: Área Admisión/AAC Informática: informe medidas adoptadas, puesta en marcha y nº registros creados	

			profesionales y servicios bilingües. -Cuando un paciente declare el euskera como su idioma de preferencia, la organización de servicios, en función de su oferta de servicios bilingües responderá a esta demanda. -Para informar de ello al ciudadano, realizará una campaña donde ofertará el circuito de servicios en euskera en las especialidades médicas.	corporativo	Área Ctas. Externas/UAPs: informe de especialidades y consultas médicas de AP incluidas en los circuitos bilingües A partir de ahí informe bianual con la progresión
2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascoparlantes	-Unidad Calidad -RRHH	-Responsables calidad -Dirección personal	En las encuestas para medir el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios de Osakidetza, los pacientes cuyo idioma habitual sea el euskera (o, en su caso, el euskera y el castellano) tendrán la opción de responder a ítems referentes al uso del euskera en la Entidad. Para ello: -El técnico de euskera se pondrá en contacto con la Unidad de calidad antes de poner en marcha la campaña de encuestas	A partir de 2º trimestre 2014 y durante todo el periodo de planificación.	Responsables calidad Contrato programa El nivel de satisfacción servirá de indicador.
2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los decálogos de derechos de pacientes y usuarios	-Org. Central -Unidad Calidad/ comunicación	Responsables comunicación	-Los decálogos de derechos de pacientes y usuarios publicados tanto por Osakidetza como por la organización harán mención expresa de los derechos lingüísticos que les asisten.	Desde el momento de la aprobación del presente Plan.	Informe bianual sobre los decálogos/trípticos que se editen por la organización
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales...	Todas direcciones (especialmente Gerencia y D. Económico Financiera)	-Director económico Financiero	-Se seguirán las mismas pautas descritas en el apartado 2.1.1 del presente anexo, y se hará extensivo a los agentes implicados en este tipo de relaciones (trabajadores de la organización y trabajadores de las empresas externas) -En la medida de lo posible, se establecerán circuitos administrativos en euskera entre la organización y las empresas externas: departamento de la administración local, foral y autonómica general, colegios, entidades financieras y especialmente ayuntamientos y Departamento de Salud.	Aumento progresivo desde el inicio del plan de los circuitos bilingües administrativos	Responsables de las unidades implicadas. Informe, 2º trimestre 2015, de u. implicadas, circuitos bilingües consolidados y objetivos alcanzados
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	D. económico Financiera	-Director económico Financiero -Responsable Suministros	-Se incluirán las condiciones lingüísticas en la contratación de servicios externos (seguridad, cafetería, comedor...), así como en la adquisición de suministros cuyas inscripciones, indicaciones o documentos deban ser leídos por usuarios o trabajadores (impresoras, máquinas café,	-Todo servicio contratado posterior a la aprobación del plan incluirá en los contratos las condiciones lingüísticas -Normalización de los servicios	Grupo focal -Informe anual (último trimestre) con la relación de servicios contratados y nivel cumplimiento de los

			<p>equipamientos de asistencia sanitaria...). Se adoptarán las medidas dirigidas a hacer cumplir los criterios de uso del euskera recogidos en los contratos. Para ello:</p> <p>-Creación Grupo focal de trabajo para seguimiento del protocolo: director económico financiero, responsable suministros, técnico euskera. 2º semestre 2014</p> <p>-Notificación a la dirección económico financiera de las condiciones a incluir en estos contratos, según criterios definidos por Osakidetza sobre el uso de las lenguas oficiales y consecuencias en caso de incumplimiento</p> <p>1ª fase: 1er año tras la aprobación del plan. Revisión y adaptación de toda la maquinaria leída o utilizada por el usuario (maquinas expendedoras, teléfonos...), según tratamiento del bilingüismo recogido en el Manual de Identidad Gráfica Corporativa de Osakidetza.</p> <p>2ª fase: comienzo 2º semestre 2014. Estudio individualizado de los servicios de cafetería, seguridad y limpieza con el objetivo de conocer la situación y planificar acciones concretas para su normalización.</p> <p>3ª fase: antes de finalizar 2016, revisión y adaptación del resto de aparataje utilizado por los trabajadores</p>	<p>contratados</p> <p>-Revisión y adaptación de maquinaria</p>	<p>criterios adoptados en Grupo focal</p> <p>Revisión e informe anual de la maquinaria sin normalizar (4º trimestre 2015)</p> <p>Seguimiento a través del Contrato Programa anual</p>
--	--	--	---	--	---

CAPÍTULO 3: RELACIONES INTERNAS

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	Todas direcciones	-J. Salud Laboral/ Grupo trabajo del Comité de Autoprotección -Responsables Medio-ambiente -Jefes Servicios U. administrativas -Supervisiones enfermería	Se adoptarán medidas a fin de que de manera progresiva se garantice la presencia del euskera en la rotulación del entorno, relativa tanto a seguridad, salud laboral, medio ambiente, inscripciones y mensajes de instrucciones de maquinaria y equipamiento, como la relativa a la rotulación pequeña de carpetas, archivos, armarios, notas y avisos internos de funcionamiento de la unidad/servicio en u. de enfermería y servicios administrativos. -El servicio técnico de euskera redactará las medidas a tomar y las comunicará a los responsables implicados para su cumplimiento. -Revisión y adaptación del paisaje lingüístico.	Normalización del paisaje lingüístico A partir de la aprobación del presente plan y durante todo el período de planificación	-Responsables implicados redactarán un informe del grado cumplimiento de objetivos Último trimestre 2015 -A través contrato-programa anual
3.2. Recursos humanos	3.2.1. Relaciones con el personal	-RRHH -D. Económica-Financiera -Gerencia	-Directora Personal -Jefa Salud Laboral -J. Unidades Administrativas	-Normalización de la documentación escrita y estandarizada dirigida a los trabajadores, antes diciembre 2015. -Oferta de al menos 1 curso de adiestramiento a este colectivo, durante el 1er trienio de planificación. -Garantizar la oferta en euskera oral y escrito a los trabajadores que así lo hayan solicitado y/o se conozca su opción lingüística.	Responsables implicados -Informe del grado cumplimiento de documentación escrita, así como de cursos ofertados -Contrato programa -Encuestas de satisfacción de los profesionales con inclusión de los ítems referentes a: 1-transmisión y aplicación de los criterios uso de las lenguas oficiales. 2-idioma comunicación

				<p>-Revisión y normalización de la documentación estandarizada y escrita dirigida a los trabajadores (licencias, reclamaciones, contratos, resoluciones, nóminas...)</p> <p>-Trabajar para que el 100% de la información vía email difundida desde cualquier dirección y dirigida a todos los trabajadores, utilice las dos lenguas oficiales.</p> <p>-En la creación de nuevas cuentas de correo corporativas, con motivo de la integración (formación, personal, comunicación, investigación, euskera...), se priorizará el euskera en su denominación.</p> <p>-Se establecerá la plantilla normalizada de firma de correos electrónicos y se incluirá en el "Protocolo de uso escrito de las lenguas oficiales".</p> <p>-Se respetará la lengua de elección del trabajador en las solicitudes y escritos y se responderán en la lengua elegida.</p>		<p>interna.</p> <p>3-oferta de ayudas de la organización para el adiestramiento en el uso del euskera.</p> <p>Seguimiento a través del Contrato Programa anual</p>
	3.2.2. Idioma de preferencia de empleados y empleadas	RRHH	Trabajadores de la Sección Contratación	<p>-Solicitud a Osakidetza de incluir el idioma de preferencia en los datos personales recogidos en el Portal del Empleado.</p> <p>-Realización de campaña de registro de opción lingüística dirigida a los trabajadores de la OSI</p> <p>-La Organización continuará con el registro de la opción lingüística de los nuevos empleados y residentes.</p> <p>-Servicio técnico de euskera revisará los datos recogidos hasta la fecha y estudiará su utilidad.</p>	<p>-Registro de la opción lingüística de nuevos trabajadores. Desde el comienzo de la planificación.</p> <p>-Utilización de esta información en las relaciones con los trabajadores.</p> <p>Desde el comienzo de la planificación.</p>	<p>Trabajadores de la Sección Contratación</p> <p>Informe anual de los datos recogidos.</p> <p>Seguimiento a través del Contrato Programa anual</p>
	3.2.3. La acogida a nuevos empleados o residentes	RRHH	Responsable contenidos del pen drive acogida	<p>La organización continuará con la difusión del pen drive bilingüe de acogida entre los nuevos trabajadores y residentes donde se recogen las pautas de uso del euskera, derechos y obligaciones. Además, información referente al Servicio técnico de euskera.</p>	<p>Difusión del pen drive bilingüe desde el comienzo de la planificación y durante toda su vigencia</p>	<p>Responsable contenidos del pen drive acogida</p>
3.3. Formación	3.3.1. Formación continua corporativa	Organización Central	-Formación continua corporativa -Dirección OSI	<p>-La Organización a través del Servicio Técnico de euskera estudiará propuesta de cursos específicos y prácticos y solicitará al Servicio de Formación Continua corporativo de Osakidetza su idoneidad.</p> <p>-Coordinación y seguimiento de cursos ofertados a la</p>	<p>Aumento progresivo de oferta de cursos</p> <p>A partir de 2014 y durante todo el período de planificación.</p>	<p>-Formación continua corporativa</p> <p>-Dirección OSI</p> <p>Informe de propuesta.</p>

				organización (selección candidatos, comunicación, ...)		Seguimiento a través del Contrato Programa anual
3.3.2. Formación específica organizada por las organizaciones de servicios	Todas Direcciones	-Técnico responsable de formación -Supervisora de docencia y del personal enfermería -Responsable de formación residentes		-La oferta formativa específica de la organización (talleres, cursos, sesiones clínicas...) alcanzará progresivamente un porcentaje similar al del su personal bilingüe. -Los Responsables de formación junto con el Servicio Técnico de euskera estudiarán y definirán la tipología de cursos a ofertar en euskera dentro del Programa de Formación de la OSI.	Aumento formación específica en euskera. Durante todo el período de planificación.	Técnicos responsables de formación. Informe estadístico y por categorías de oferta formativa en euskera. 1er semestre 2016 y 2019. Seguimiento a través del Contrato Programa anual
3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes	-Dirección Médica -Dirección Enfermería	-Responsable de formación médicos -Supervisora de docencia y del personal enfermería		Al asignar tutores se tendrá en cuenta la lengua de preferencia del residente, sobre todo en los casos de médicos y enfermeros que hayan realizado los estudios universitarios en euskera, y, se tomarán las medidas necesarias para que la mayor parte de la formación, se realice en euskera. Se diseñará un plan progresivo en conjunto con los responsables de estas actividades.	Aumento progresivo de formación residente en euskera Durante todo el periodo de planificación	-Responsable formación de médicos -Supervisora de docencia y formación del personal enfermería Informe de objetivos alcanzados 2º trimestre 2016 y 2019. Seguimiento a través del Contrato Programa anual
3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización	RRHH	STE (Servicio Técnico Euskera)		-Coordinación y seguimiento de cursos ofertados a la organización (difusión, selección candidatos, tratamiento SAP, seguimiento de aprovechamiento, abandonos, ...) -Teniendo en cuenta las solicitudes recibidas en las convocatorias generales, se estudiará la posibilidad de organizar en el lugar de trabajo grupos para desarrollar la destreza oral de los cursos de autoaprendizaje DHL. -Estudio de oferta de módulos formativos dirigido a		Servicio técnico euskera

				trabajadores mayores 45 años. Se incluirán dentro de el "Programa de Adiestramiento" convocado por la Organización (incluido en apartado 3.4)		
	3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento o idiomático			Su programación se incluye en punto 3.4		
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera	-Servicio Corporativo euskera de Osakidetza -RRHH	-STE OSI -SCE Osakidetza -Técnico responsable de formación		El STE será el encargado de: 1-Analizar y evaluar los cursos realizados hasta la fecha, y, teniendo en cuenta los resultados y conclusiones, 2-Desarrollar y evaluar el "Programa de Adiestramiento para el trabajo en euskera" bianual (2014-2016) de la OSI (Anexo III). -Además, colaborará con el Servicio Corporativo de euskera de Osakidetza (SCEO) en la planificación de cursos corporativos de adiestramiento para el trabajo bilingüe de Osakidetza. Coordinación y seguimiento de los mismos.	Inclusión en el Programa de Formación de la OSI y puesta en marcha del "Programa de Adiestramiento para el trabajo en euskera" bianual (2014-2016) 1er cuatrimestre 2014	-Servicio Técnico euskera central y de la organización Seguimiento a través del Contrato Programa anual
3.5. Recursos informáticos	-RRHH -Subdirección Informática	-STE -Informático responsable		-El STE comunicará al personal la posibilidad de instalación y uso de programas de ofimática en euskara. -Motivará a los empleados a utilizar estos programas. Para ello: 1-Ofertará cursos de adiestramiento en el manejo de estos programas (Anexo III). 1er semestre 2015 2-Facilitará al personal bilingüe herramientas informáticas de apoyo al trabajo en euskera, como glosario de términos del sistema operativo en euskera, correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas online, etc. 1er semestre 2015 -Desarrollo de la aplicación para seguimiento de uso de aplicaciones (Servicio Informática)	Aumento del uso de programas ofimáticos entre los trabajadores. Seguimiento y apoyo durante todo el periodo de planificación.	STE y responsable informático Informe estadístico: nº empleados que utilizan programas ofimáticos. Diciembre 2015 y después anual.
3.6. Comunicación horizontal y	3.6.1. Lengua de trabajo	Todas direcciones	-Responsable de unidad	-Se estudiarán las posibilidades de que el euskera sea lengua de trabajo en el mayor nº de reuniones de normalización del uso del euskera en las unidades	Aumento progresivo del uso del euskera como lengua de trabajo.	-Responsable de unidad -STE

vertical			-STE	<p>prioritarias.</p> <p>-En el desarrollo de los programas de normalización del uso del euskera de las unidades prioritarias se establecerá la lengua de trabajo de cada unidad en cuestión.</p> <p>-Las convocatorias, orden día, actas... se redactarán en bilingüe.</p> <p>-Se estudiarán métodos o sistemas incentivadores, que impulsen y animen a incrementar el uso del euskera.</p>	<p>Puesta en marcha a partir de 2014.</p>	<p>Informe de unidades prioritarias que utilizan el euskera como lengua de trabajo.</p> <p>Medición diciembre 2015.</p>
	3.6.2. Uso de las lenguas oficiales en reuniones	Todas direcciones	-Responsable de unidad -STE	<p>-Se promoverá el euskera como lengua de trabajo en las reuniones de los servicios, unidades, grupos de trabajo o comisiones.</p> <p>-En las reuniones generales que se realicen solo en castellano, al menos la introducción, explicaciones generales y saludo final se realizarán en euskera. En cualquier caso, la documentación general, convocatorias, orden día, actas, se entregará bilingüe.</p> <p>-La Comisión de euskara, contemplará entre sus objetivos estratégicos, realizar en euskera sus reuniones.</p> <p>-Se estudiarán métodos o sistemas incentivadores, que impulsen y animen a incrementar el uso del euskera.</p>	<p>Aumento progresivo del uso del euskera como lengua de trabajo.</p> <p>Puesta en marcha a partir de 2014.</p>	<p>-Responsable de unidad -STE</p> <p>Informe de servicios, unidades, comisiones,... que utilizan el euskera como lengua de trabajo.</p>
	3.6.3. Proyectos para fomentar el uso euskera en la comunicación entre trabajadores	Todas direcciones las	Todos profesionales los	<p>El "Programa de Adiestramiento para el trabajo en euskera" bianual (2014-2016) de la OSI (Anexo III), contemplará actividades dirigidas a cambiar las costumbres lingüísticas y promover el uso del euskera en las relaciones informales entre los profesionales:</p> <p>1-Dinamizador externo</p> <p>2-Identificación de trabajadores colaboradores y posibles dinamizadores internos</p> <p>3-Mintzalagun</p> <p>4-Kafea euskaraz</p> <p>5-Creación de foros en Osagune que ponga en contacto diferentes profesionales capacitados que contribuya a relacionarles entre ellos</p> <p>6-Comunicación a trabajadores capacitados invitándoles a incentivar en el uso del euskera a</p>	<p>Aumento progresivo del uso del euskera entre los profesionales capacitados para ello (euskaldun zaharrak y euskaldun berriak)</p> <p>Puesta en marcha a partir de 2014.</p>	<p>STE</p> <p>Informe de valoración de indicadores y objetivos conseguidos: aumento real del uso euskera, unidades a reforzar, identificación de los trabajadores colaboradores...</p>

				euskaldun berriak 7-El STE creará redes de diferentes colectivos capacitados en el uso del euskera para difusión de información interesante para el fomento del euskera 8-...		
3.7 Estrategia y gestión		Todas direcciones	Equipo directivo	-Se trabajará para que los principales documentos relacionados con la estrategia y gestión general (Plan Estratégico, planes de gestión, documentos de contabilidad...) sean redactados en las dos lenguas oficiales. -El Grupo Focal revisará y actualizará el "PO uso del euskera en la intranet", punto 14, sobre tipo y vigencia de documentos objeto de ser traducidos.	Aumento progresivo de documentación bilingüe relacionada con la estrategia y gestión.	Directora RRHH Grupo Focal Informe de documentos susceptibles de redacción bilingüe y grado de cumplimiento.

CAPÍTULO 4: GESTIÓN LINGÜÍSTICA

Apartado		Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
		Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
4.1. Política lingüística	4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	Equipo directivo: Comisión desarrollo del Plan euskera	-Líderes directivos -Mandos intermedios -Responsable comunicación	-El conjunto de la Dirección, con el Gerente a la cabeza, se responsabilizará del impulso y desarrollo del Plan de euskera, y, mostrarán una actitud activa en el fomento del nuevo Plan, erigiéndose como líderes y principales promotores del mismo. -Su aplicación será transversal, alcanzado al total de unidades y servicios. Así, cada dirección será responsable, junto a los mandos intermedios correspondientes, de la materialización de los programas específicos de normalización del uso del euskera. -Los objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera estarán incluidos en el Plan Estratégico y Planes de Gestión de la Organización. -Estos objetivos y medidas serán incluidas entre los requisitos de calidad determinados en el Contrato Programa anual. -Liderado por el Responsable de comunicación, se comunicará a los trabajadores el nuevo Plan de euskera. 1er semestre 2014.	-Implicación del Equipo directivo y Mandos intermedios en 3el impulso y desarrollo del Plan euskara. -Inclusión en el Plan Estratégico y Planes de Gestión de la Organización. -Inclusión de los objetivos y medidas del Plan euskara en el Contrato Programa anual de la Organización. -Comunicación del Plan a los trabajadores. A partir de la aprobación del Plan y durante toda su vigencia.	-Líderes directivos: Comisión desarrollo del Plan euskera -Mandos intermedios -Responsable comunicación Anualmente se realizarán 3 reuniones con el Equipo directivo y se evaluará: 1-grado de compromiso, 2-objetivos alcanzados 3-medidas correctoras propuestas. Seguimiento a través del Contrato Programa anual
	4.1.3. Evaluación de la política lingüística (apartado C)	Equipo directivo	Líderes directivos	La OSI se presentará 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. El objetivo es, obtener la certificación intermedia durante los tres primeros años de planificación.	Obtención de la certificación intermedia (Bikain Plata) durante los tres primeros años de planificación, preferiblemente en la convocatoria de 2015.	Líderes directivos El Informe de evaluación redactado por el Equipo evaluador de Bikain servirá para proponer mejoras que contribuyan a la consecución de los objetivos marcados en el Plan de euskera y que serán evaluados en la Evaluación Parcial (2016)
	4.1.4. Registro y	-Todas	-Directora Personal	-La Dirección de Personal, a través de su STE, junto con el Servicio de atención al usuario, revisará las	-Creación grupo focal (D. personal, técnico euskera, jefe	Grupo focal

	seguimiento de quejas relacionadas con la conculcación de derechos lingüísticos	direcciones RRHH -D. Médica -Sub. Informática	-Jefe sección SAPU -Mandos intermedios -Servicio informática	pautas de actuación vigentes y redactará un protocolo que facilite el registro y el seguimiento completo y correcto de todas las quejas y sugerencias en relación con el uso del euskera de la OSI. -Desarrollo de aplicación informática para el registro y seguimiento de quejas relacionadas con el uso del euskera.	sección SAPU, trabajador responsable SAPU) -Redacción protocolo. -Desarrollo de aplicación informática. 2º semestre 2014	Informe de seguimiento de quejas. Anual- enero Seguimiento a través del Contrato Programa anual
4.2. Personas		Osakidetza RRHH S. Calidad	-Dirección personal -STE -Responsable comunicación -Tutores y responsables de unidades docentes	a) Gestión de las sesiones formativas organizadas por Osakidetza en torno al bilingüismo, derechos lingüísticos y el papel de los responsables intermedios en el proceso de normalización del uso del euskera (selección candidatos, seguimiento, valoración...) b) Los técnicos del SE participarán activamente en grupos multidisciplinares de "buenas prácticas", tanto organizados por Osakidetza como por la OSI, con el objetivo de recabar información sobre proyectos y experiencias de otros ámbitos y que contribuyan a la mejor implementación y desarrollo del Plan de euskera. c) Desarrollo y seguimiento de las campañas de sensibilización promovidas por Osakidetza y dirigidas a todos los trabajadores, con el objetivo de impulsar el uso diario del euskera y reforzar actitudes activas favorables al fomento del euskera. d) Estudio de unidades y profesionales que utilicen el euskera de manera sistemática y que colaboren en la promoción y normalización de su uso. e) El STE, en colaboración con los tutores y responsables de unidades docentes, (MIR, EIR, FIR, PIR...) establecerán las pautas de uso del euskera y las incluirán dentro del protocolo de acogida a este colectivo.	a) Conseguir mayor implicación e impulso del Plan de Euskera por parte del E. Directivo y mandos intermedios. b) Identificar grupos donde participar y desarrollar "buenas prácticas", organizados por OSI, Osakidetza o grupos interés de la comarca (ayuntamientos, colegios...). c) Desarrollo de campaña de sensibilización. 1º: 2015 2º: 2017 d) Reconocimiento a las unidades/trabajadores que contribuyen activamente en la normalización del uso del euskera. e) Establecer relaciones con el colectivo de profesionales-residentes, con el objetivo de normalizar el uso del euskera en su actividad diaria desde el primer momento.	STE a) Seguimiento directo a los responsables identificados. Encuesta de valoración de necesidades antes y después de recibir la formación. b) Informe de "buenas prácticas" realizadas. c) Informe de valoración de las campañas d) Informe de reconocimientos concedidos e) Informe de calendarios de fechas de acogida de residentes.
4.3. Recursos	4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera (CDPE)	Equipo Directivo	-Representantes de todas las direcciones -Representantes de unidades clave en desarrollo del	-El STE participará en la identificación/designación de los representantes-candidatos a formar parte de la Comisión. -Resolución del Gerente de Constitución de la Comisión. -Funciones de la Comisión: 1) Tomar las principales decisiones de cara a un	-Constitución de la Comisión y nombramiento del presidente/a. 1er semestre 2014. -Realizar reuniones semestrales, fomentando el mantenimiento	CDPE STE -Acta constitución de la Comisión. -Informe de medidas adoptadas y avances

			Plan euskera -Representantes Sindicales dispuestos a colaborar. -Representantes de Grupos interés	eficaz cumplimiento de las medidas del Plan de Euskera. 2) Actuar como órgano impulsor y promotor en la implementación del Plan. 3) Informar sobre el desarrollo del Plan a responsables, trabajadores, y grupos de interés semestralmente	activo de la Comisión.	conseguidos.
	4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	RRHH	-Directora Personal - STE	-Constitución del STE: 1) <u>Ámbito planificador/traducción:</u> -Técnico superior de normalización lingüística. -Técnico medio sanitario de la organización. 2) <u>Ámbito operativo:</u> Personal administrativo. 3) <u>Trabajador/es</u> referente-comprometido de alguna de las unidades prioritarias de la OSI para el seguimiento e impulso del Plan de euskera. -Resolución del Gerente de Constitución de la Comisión.	Constitución del STE 1er semestre 2014. Participación activa y comprometida de todos sus miembros.	STE Redacción actas de reunión. Seguimiento a través del Contrato Programa anual
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	4.4.1. Criterios de calidad y funcionalidad en las comunicaciones escritas	-Osakidetza -RRHH -S. Calidad	-STE -S. Calidad/ comunicación	-En las comunicaciones escritas se aplicarán los criterios de uso del euskera del IV. Plan de Normalización del Uso del Euskera para la Administración General de la Comunidad Autónoma Vasca. -En lo que respecta a los elementos gráficos, se seguirá el <i>Manual de identidad corporativa</i> . -El STE junto con la U. comunicación, revisará y actualizará el "Protocolo de uso escrito de las lenguas oficiales".	-Fomento de las comunicaciones escritas de calidad. -Difusión de protocolos, manuales y criterios de uso escrito del euskera, entre el personal responsable de crear textos. A partir de la aprobación del Plan.	-STE -Unidad calidad y comunicación.
	4.4.2. Traducciones	-RRHH	-STE -Grupo focal	-El STE será el encargado de la gestión de la documentación susceptible de traducción. -El Grupo focal revisará y actualizará el "Protocolo de traducción y características gráficas de textos". Se comunicará a los trabajadores. -Las traducciones serán realizadas por STE realizarán. No obstante, se estudiarán las necesidades de traducción de la Organización, tomando como referencia la demanda del último año (coste/tiempo	-Revisión y actualización del "Protocolo traducción" y "Características gráficas de textos". -Estudio de recursos necesarios para satisfacer las necesidades de traducción de la OSI. -Oferta formativa, incluida en	STE -Informe de volumen de traducción anual. -Informe de textos creados en la lengua a difundir. -Informe de cursos del programa de

				<p>empleado). En base a ello, se determinará la rentabilidad de contratar los servicios de una empresa externa cuando el volumen de necesidad de traducción sea elevado.</p> <p>-El STE estudiará las medidas necesarias para impulsar progresivamente un bilingüismo efectivo en la creación de textos y reducir así las necesidades de traducción. Ofertará, así mismo formación al personal identificado de necesitarla.</p>	<p>"Programa de Adiestramiento para el trabajo en euskera" bianual (2014-2016) de la OSI (Anexo III).</p>	<p>adiestramiento.</p>
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera	RRHH	STE	<p>1-Comunidad de prácticas: el STE estudiará las necesidades y oportunidades de la OSI de cara a dar un mayor impulso al uso del euskera. Para ello, tendrá en cuenta tanto la propia Organización, como los Grupos de interés de la Comarca (ayuntamientos, asociaciones...). Así, desarrollará proyectos conjuntamente con las administraciones, organismos sociales,... de la zona</p> <p>2-Continuará participando en la organización de las "Jornadas de puertas abiertas" anuales, dirigidas a los estudiantes de los centros de bachiller de la comarca.</p> <p>3-Teniendo en cuenta la transversalidad del euskera en los objetivos estratégicos de la OSI, el STE identificará las comisiones y grupos de trabajo de la organización y participará en aquellos grupos multidisciplinares (comunicación, calidad,...) que contribuyan a recabar información sobre proyectos y experiencias que puedan servir para mejorar el desarrollo del Plan de euskera. Además, servirá para identificar a empleados que pueden formar parte de los grupos focales de trabajo de euskera.</p> <p>4-Revisará la dotación de diccionarios, manuales de gramática, manuales de consulta de especialidades médicas y de enfermería en euskera,... distribuidos en las diferentes unidades y confeccionará un nuevo listado adaptado a las necesidades actuales de la OSI.</p> <p>5-Continuará colaborando tanto en la Revista de la OSI, como en la corporativa de Osakidetza 'Osatuberi', bien escribiendo artículos o bien buscando temas de interés y realizando labores de intermediación, siempre con el objetivo de aumentar</p>	<p>Identificar espacios, grupos, comisiones, asociaciones... que sirvan para promover e impulsar el uso del euskera.</p> <p>Desde la aprobación del Plan y durante toda su vigencia.</p>	<p>STE</p> <p>Anualmente hará seguimiento de los objetivos marcados y los resultados obtenidos, que servirán de base para planificar el siguiente periodo.</p>	

			<p>progresivamente la presencia del euskera en los medios informativos de difusión masiva (OSI y Comarca).</p> <p>6-Cuando se trate de campañas para promover e impulsar el uso del euskera en la OSI, realizará alianzas con los medios informativos de la zona y utilizará estos canales para difundir de forma más amplia la campaña (Hitzza, Anboto, Hemendik, 11 Telebista...)</p> <p>7-Tomará parte activa en la organización de las Jornadas de OEE.</p> <p>8-Difusión vía email de información relacionada con el euskera al grupo de interés de trabajadores de la OSI (jornadas, <i>5 minutuko ikastaroa</i>,...)</p>		
--	--	--	---	--	--

CAPÍTULO 5: PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD

Apartado	Responsables		Concreciones sobre la puesta en marcha de las medidas	Concreciones de objetivos y fechas de consecución	Seguimiento
	Dirección competente	Cargo y/o responsable y/o unidad			
5.1. Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad	RRHH	-Directora personal -STE -Técnico plantilla	-Gestión y seguimiento del Anexo II del Plan de Euskera. -Constitución del grupo focal para coordinación del "PO para realizar modificaciones relativas a PL, efectivos o unidades con FP": - directora personal - técnico de euskera, -técnico plantilla del Servicio personal. -Gestión SAP-euskara: paridad con la estructura de la OSI, cambios, modificaciones, supresiones, asignaciones de FP... -Identificación del personal vasco parlante mayor de 45 años que no ha acreditado ningún PL pero que es parte activa del Plan de euskera. Análisis de sus debilidades y fortalezas y propuesta de formación específica.	-Alcanzar y mantener el % mínimo de FP conforme a lo establecido en el punto 5.6 y 5.7 del 2º Plan de euskera de Osakidetza. -Constitución grupo focal de trabajo -Oferta de formación durante la 1ª parte de la planificación (2014-2016) al colectivo mayor de 45 años.	Grupo focal Anualmente se revisará el modulo SAP-euskara: U. prioritarias, PL y FP, reajustando los datos hasta llegar a % de cumplimiento mínimo. Diciembre Seguimiento a través del Contrato Programa anual
5.2. Criterios de contratación temporal en unidades prioritarias	RRHH	-Directora personal -STE -Técnico plantilla -Responsables contratación	-Se seguirán los criterios de contratación definidos y regulados en el Acuerdo de Contratación de la Mesa Sectorial de Osakidetza. -El STE semestralmente remitirá el informe actualizado de unidades prioritarias, efectivos y FP a responsables de contratación y responsables de unidades prioritarias, con el objetivo de que toda contratación que sea sobre un código con FP vencida, se realice con personal que tenga acreditado el PL correspondiente.	Lograr que el 100% de las contrataciones sobre plazas con FP vencida se realicen con empleados que tengan acreditado el PL correspondiente.	Informe de contrataciones y requisitos mínimos exigidos.
Asignación de fechas de preceptividad que, no siendo obligatorias, se enmarcan en el contexto de desarrollo del Plan de Euskera en cada organización de servicios	RRHH	-Directora personal -STE	-Se estudiarán las situaciones en los que los datos sociolingüísticos de ámbito de actuación, la demanda de los ciudadanos o el nivel de acreditación del personal aconsejen ampliar los mínimos del plan. -Así mismo, se contemplará la posibilidad de asignar FP a los especialistas de unidades declaradas como bilingües.	Aumentar de manera progresiva el número de FP asignadas a efectivos por encima de los objetivos mínimos.	STE Informe anual de unidades y FP asignadas por encima de objetivos mínimos

BARRUALDE-GALDAKAO ESI-N ELE BITAN LAN EGITEKO TREBAKUNTZA-PLANA (III. ERANSKINA)

1.- AURREKARIAK

2013ko abenduaren 3an, Osakidetzako Administrazio Kontseiluak II. Euskara Plana onartu zuen, indarrean sartzen zenetik 6 urte igaro bitartean garatzeko. Zerbitzu-erakundeek planak martxan jartzeko eta garatzeko, Osakidetzako zuzendari nagusiak 2/2014 Instrukzioa onartu zuen, zeinak jasotzen baitu bi urteko heziketa-plan bat diseinatu, garatu eta ebaluatu behar duela erakunde bakoitzak, bere langileen beharrezan eta aukeretara doitzen dena. Euskara Planaren III. Eranskin honek “Barrualde-Galdakao ESI-n ele bitan lan egiteko trebakuntzarako bi urteko plana (2014-2015)” jasotzen du. Programa hori eta haren ebaluazioa Osakidetzaren Euskara Zerbitzuari aurkeztu beharko zaizkio, jarraipena egiteko.

2.- JUSTIFIKAZIOA

Osakidetzaren II. Euskara Planaren helburu nagusia da bermatzea euskarak zerbitzu-hizkuntza gisa presentzia izan dezan eta ahoz nahiz idatziz erabil dadin, bai kanpo-harremanetan (pazienteekin, senitartekoekin, hornitzaileekin, administrazioekin...), bai barne-harremanetan (Osakidetzako erakunde eta unitateekin eta langileekin).

Gainera, Barrualde-Galdakao ESIren helburu nagusietako bat da zerbitzu asistentzialen kalitatea hobetzea eta pertsonekin duen konpromisoa indartzea. Kontuan hartuta komunikazioa dela jarduera asistentzial horretako bitartekorik garrantzitsuen, zerbitzuaren kalitatea bermatzeko, funtsezkoa da ziurtatzea herritarrek aukera izango dutela erosoan eta ziurren sentitzen diren hizkuntza ofizialean komunikatzeko. Horrek guztiak, era berean, erabiltzaile eta langileen eskubideen errespetuan pixkanaka aurrera egiten laguntzen du.

Helburuen lortze-mailan, eragina dute faktore hauek: ingurune soziolinguistikoa, herritarren eskaria, eta erakunde bakoitzak zer intentsitatearekin sustatzen duen euskara. Hori dela eta, antolamendu-neurriak hartu behar dira erabiltzaileei nahi duten hizkuntzan harrera egiteko eta arreta emateko, eta herritarren eskariaren aurretik joan behar dugu, euskaraz arta ditzaten eskatzeko erantzukizuna paziente eta erabiltzaileen esku utzi gabe.

67/2003 Dekretuak, Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzekoak, 14. artikuluan zehazten du Euskara Planak arreta berezia jarriko duela langileen trebakuntza tekniko-linguistikoan eta euskara hizkuntza sanitario-administratibo gisa erabiltzen trebatzeko beharra duten eguneroko jardunetan. Horregatik, trebakuntza tekniko-linguistikoa hori langileek bi hizkuntza ofizialetan egin behar dituzten eguneroko lanei lotuta antolatuko eta garatuko da.

Bestalde, plangintzaren lehenaldian, Osakidetzako langileen artean euskararen ezagutza-maila handitzeko eta hobetzeko beharra zela eta, langileen euskarazko trebakuntza iraunkorra lehenetsi zen, eta mota horretako trebakuntza zabaldu zen gehien. Aldi honetan, ordea, arreta handiagoa jarriko zaio zerbitzua euskaraz eman dezaketen langileen trebakuntza tekniko-linguistikoari; bereziki, beren postuari dagokion HEa egiaztatu duten langileen eta ziurtatu ez duten arren euskararen ezagutza-maila egokia dutenen trebakuntzari.

3.- HELBURUAK

3.1.- HELBURU OROKORRA

Euskararen erabilera normalizatzeko neurriak sustatzea eta inplementatzea, horretarako bide ematen duten bitartekoak hobetuz eta pixkanaka erabilera areagotzeko aukera ematen duten mekanismo berriak garatuz:

- **Zerbitzu-hizkuntza**, arreta sanitario-administratiboa euskaraz ere eskainiz
- **Laneko hizkuntza**, profesionalen artean euskara erabiltzea sustatzeko guñak garatuz

3.2.- HELBURU ESPEZIFIKOAK

- a. Eguneroko jardunean, bereziki pazienteekiko eta erabiltzaileekiko ahozko harremanetan, euskaraz hitz egiteko gaitzea ESiko langileak.
- b. Langileei eguneroko jardunean euskaraz normaltasunez egitea galarazten dieten oztopoak —ohitura falta, segurtasunik eza edo hiztegi mugatua— gainditzeko behar dituzten bitartekoak ematea.
- c. Ezagutza erabilera bihurtzea, Osakidetza urtetan egindako inbertsioa errentagarri izateko eta euskaldun zaharren jakintza aprobetxatzeko.
- d. Euskarari eta euskaldunei zor zaien errespetuari dagokionez langileek duten motibazioa eta sentsibilizazioa lantzea eta horretan sakontzea, eta, hala, herritarren hizkuntza-eskubideak errespetatu daitezen bermatzea.

3.3.- HELBURU OPERATIBOAK

3.3.1. Harrera-, onarpen- eta informazio-unitateak

- a) Unitate bakoitzaren azterketa: langileen kopurua, derrigortasun-data, hizkuntza-eskakizun egiaztatuak, asistentzia/arreta euskaraz eman dezaketen euskaldun zaharren kopurua...
- b) Eguneroko lanera egokitutako prestakuntza tekniko-linguistikoa, plangintzako lehen aldia (2014-2015), betetzen duten postuari dagokion HEa egiaztatu duten unitate horietako langileentzat eta egiaztatu ez duten arren euskara-maila egokia dutenentzat. Prestakuntza-jardueren kronograma
- c) Beren jarduna euskaraz egiteko gaituta ez dauden langileen azterketa. Euskararen erabilerari eta eguneroko jardunari dagokien oinarrizko jakintza eskuratzeko mekanismoak garatzea. Prestakuntza-jardueren kronograma
- d) Unitate horietako langile guztiak arlo hauetan sentsibilizatzea eta trebatzea: ESiren euskara-planaren helburu orokorren eta espezifikoen ezagutza eta praktikan jartzea, hizkuntza ofizialak ahoz eta idatziz erabiltzeko jarraibideak, langile elebidunak banaka identifikatzeko sistemen erabilera...

3.3.2. Bigarren mailako lehentasuna duten unitateak

- a) Unitate bakoitzaren azterketa: langileen kopurua, derrigortasun-data, hizkuntza-eskakizun egiaztatuak, asistentzia/arreta euskaraz eman dezaketen euskaldun zaharren kopurua...
- b) Eguneroko lanera egokitutako prestakuntza tekniko-linguistikoa, plangintzako aldi osoan (2014-2019), betetzen duten postuari dagokion HEa egiaztatu duten unitate horietako langileentzat eta egiaztatu ez duten arren euskara-maila egokia dutenentzat. Prestakuntza-jardueren kronograma
- c) Beren jarduna euskaraz egiteko gaituta ez dauden langileen azterketa. Euskararen erabilerari eta eguneroko jardunari dagokien oinarrizko jakintza eskuratzeko mekanismoak garatzea. Prestakuntza-jardueren kronograma
- d) Unitate horietako langile guztiak arlo hauetan sentsibilizatzea eta trebatzea: ESiren euskara-planaren helburu orokorren eta espezifikoen ezagutza eta praktikan jartzea, hizkuntza ofizialak ahoz eta idatziz erabiltzeko jarraibideak, langile elebidunak banaka identifikatzeko sistemen erabilera...

e) Zirkuitu elebidunetako unitate eta/edo espezialitateak identifikatzea, prestakuntza espezifikorako sistema planifikatzea eta jarduera elebiduna izan dadin lortzeko neurriak hartzea. Prestakuntza-jardueren kronograma

3.3.3. ESlko gainerako unitate eta zerbitzuak

a) Unitatearen tipologia zehatza, inguruneko egoera linguistikoa, herritarren eskaria, euskara-planaren helburuak lortzeko eragin-maila... direla-eta aurreko ataletan sartuta ez dauden eta euskara normalizatzeko prestakuntza espezifikoa behar duten unitateak/zerbitzuak/espezialitateak/zentroak identifikatzea.

4.- APLIKAZIO-EREMUA

Prestakuntza-planak ESlko langile guztiak hartuko ditu aintzat. Nolanahi ere, bi urteko lehen plana denez, eta kontuan hartuta II. Euskara Plana martxan den bitartean beste 2 plan gehiago egin ahal izango direla, lehen proiektu honen aplikazio-eremua lehen mailako lehentasunekotzat hartzen diren unitateek osatuko dute, zeinek eskakizun-maila handiagoa baitute helburuak betetzeari dagokionez.

Dena den, ingurune soziolinguistikoaren eta herritarren eskariaren arabera, aukera izango da unitate/zentro/espezialitate... batean ikastaro espezifikoa egiteko, baldin eta horretarako hautatzen bada eta ESlren Euskara Plan orokorraren helburuak lortuz joateko lagungarri bada.

5.- PLANAREN IRAUPENA ETA APLIKAZIO-DATAK

“Ele bitan lan egiteko trebakuntza-planak” Barrualde-Galdako ESlren II. Euskara Planak besteko iraupena izango du (2014-2019), eta bi urteko programetan zehaztuko da. Lehen aldia (2014-2015), trebakuntza-modulu bakoitza gauzatzeko eta garatzeko data dagokion kronograman esleituko da, behin unitate bakoitzaren azterketa egindakoan. Ikastaro bakoitzaren iraupena eta datak trebakuntza-jardueren kronograman zehaztuko dira.

6.- EBALUAZIOA

ESlren II. Euskara Planaren I. Eranskineko 3.4 puntuan deskribatzen den bezala, Euskara Zerbitzu Teknikoak ebaluatuko du “Ele bitan lan egiteko trebakuntzarako bi urteko plana (2014-2015)”, plangintzako lehen aldia bukatzean.

Gainera, antolatutako eta egindako ikastaroak banan-banan aztertuko eta ebaluatuko dituzte ESik nahiz ikastaroa emateko izendatutako enpresak.

Lortzen diren emaitzak baliagarri izango dira, gero, bigarren trebakuntza-programa (2016-2017) idazteko eta planifikatzeko oinarri gisa.

BI URTEKO TREBAKUNTZA-PROGRAMA (2012-2015)

Bi urteko programa honen plangintzan kontuan hartu dira, batetik, II. Euskara Planean deskribatutako helburuak eta lehen planaren ebaluazio-txostenean deskribatutako gomendioak, eta, bestetik, erakundeaz azken 7 urteetan antolatutako eta aurrera eramandako ikastaroetan metatutako esperientzia. Erakundeak berak ikastaro bakoitza amaitutakoan egindako gogobetetze-inkestak nahiz ikastaroak emateaz arduratu den kanpoko enpresak egin dituen txosten teknikoak baliagarri izan dira plan hau idazteko oinarri gisa.

Gainera, ikastaroak diseinatu aurretik, galdera-sorta bat bidaliko zaie trebakuntzan parte hartzea aurreikusten den profesionaleri; haiek, beren euskara-mailaren arabera, lana ele bitan egiteko trebatzeko modulurik egokienak hautatu beharko dituzte.

PROGRAMA ZER EREMUTAN EGITEKO AUKERA DAGOEN

Ikastaro **guztietan** garatu beharreko edukien plangintzan, landu behar den eremua landu behar dela, indarrean den Euskara Planaren oinarritzko ezagutza sartuko da (helburuak, ahoz eta idatziz erabiltzeko jarraibidea, derrigortasun-datak, lortzeko epeak...), eta baita langileen sentsibilizazioa eta motibazioa ere, euskara erabiltzeko jarrera positiboak lortzeko eta jarraibideak —kalitate-faktore gisa— barneratzeko.

Eremu horiek identifikatzeko, kontuan hartu dira Barrualde-Galdakao ESiren Euskara Planaren I. eranskinaren deskribatutako neurriak.

- I. **1.4 puntua: Internet, intraneta eta sare sozialak** Hedabide eta komunikazio-sare horietako edukiak kudeatzen dituzten langileak gaitzea.
- II. **1.8 puntua: Agurrak eta lehen esaldiak paziente eta erabiltzaileen harrera egitean.** Saio monografikoak egitea lehentasunezko unitateetako langileentzat eta arduradunentzat, zuzeneko harremanetan euskararen gutxieneko erabilera-maila bat bermatzeko oinarritzko arauak adostu eta jakinarazteko (informazioa, sentsibilizazioa, motibazioa...)
- III. **3.2 puntua: Giza baliabideak.** ESiko langileekin harremana duten unitateak (Pertsonaleko Departamentua, Informatika, Lan Osasuna, Zuzendaritzako Idazkaritzak, Hornikuntzak, Kontabilitatea, Kalitatea...). Langileekin harreman zuzena duten zerbitzu hauetako langileak identifikatzea eta haien trebakuntza-beharrak (banakakoak eta kolektiboak) planifikatzea, euskara laneko hizkuntza gisa erabiltzea bermatzeko eta ESiko langileen hizkuntza-eskubideetan aurrera egiteko.
- IV. **3.3.4 puntua: Euskalduntze- eta alfabetatze-ikastaroak** Erabiltzaileekiko arretan postu estrategikoetan diharduten 45 urtetik gorako langileak identifikatzea —euskaldun zaharrak eta euskara-maila txikia dutenak—, eta erritmo eta iraupen desberdinetako trebakuntza-moduluak planifikatzea Planaren helburuak lortzen laguntzeko.
- V. **3.4 puntua: Euskaraz lan egiteko trebakuntza.** Tartean, zenbait ezaugarritan bat egiten duten jarduerak egiten dituzten talde eta/edo kategoria profesionalentzako ikastaro espezifikoak izango dira (EUD, BFE, administratiboak...)
- VI. **3.5 puntua: Baliabide informatikoak.** Bulegotika-programak euskaraz erabiltzen dituzten edo erabiltzeko hautagai izan daitezkeen profesionalak identifikatzea eta horrelako programen erabileran trebatzea. Halakoen erabilera areagotzeko sentsibilizazioa eta ele bitan lan egiten laguntzeko tresna informatikoei buruzko informazioa ematea: euskarazko sistema eragilearen terminoen glosarioa, zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, onlineko gramatikak eta abar.



- VII. **3.6.3 puntua: Langileen arteko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko proiektuak.** Hizkuntza-ohiturak aldatzeko eta profesionalen arteko harreman ez-formaletan euskara erabiltzea sustatzeko jardueren eskaintza:
- ✓ Kanpo dinamizatailea
 - ✓ Laguntzaile izan daitezkeen langileen eta barruko dinamizataileen identifikazioa
 - ✓ Mintzalagun
 - ✓ Kafea euskaraz
 - ✓ Foroak sortzea Osagunen, trebatutako profesionalak elkarrekin harremanetan jartzera bultzatzeko
 - ✓ Trebatutako langileei eskatzea euskaldun berriak euskara erabiltzera bultzatzeko
 - ✓ Euskara erabiltzeko gai diren hainbat profesionalen arteko sareak sortzea euskara sustatzeko informazio interesgarria zabal dezaten
- VIII. **4.4.2 puntua: Itzulpenak.** Identifikatutako langileei beharrezko trebakuntza emateko eskaintza, testu-sorkuntzan pixkanaka elebitasun eraginkorra sustatzeko.
- IX. **5.1 puntua: Lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-data duten postuen zerrenda.** Inongo HERik egiaztatu ez duten arren Euskara Planean partaidetza aktiboa duten 45 urtetik gorako euskaldunentzako trebakuntza-eskaintza espezifikoak.

PLAN DE ADIESTRAMIENTO PARA EL TRABAJO BILINGÜE DE LA OSI BARRUALDE-GALDAKAO (ANEXO III)

1.- ANTECEDENTES

El 3 de diciembre de 2013 el Consejo de Administración de Osakidetza aprobó el II Plan de Euskara, por un período de 6 años desde su entrada en vigor. Para poner en marcha y desarrollar los planes de las Organizaciones de Servicios, el Director General de Osakidetza aprobó la Instrucción 2/2014 donde se recoge que cada organización deberá diseñar, desarrollar y evaluar un plan bienal de adiestramiento, adaptado a las necesidades y posibilidades de sus empleados. Este III Anexo del Plan de Euskara recoge el “Plan bienal (2014-2015) de adiestramiento para el trabajo bilingüe de la OSI Barrualde-Galdakao”. Tal programa, así como su evaluación, deberán ser presentados para su seguimiento al Servicio de Euskera Corporativo de Osakidetza.

2.- JUSTIFICACIÓN

El II Plan de Euskera de Osakidetza tiene como objetivo principal garantizar la presencia y el uso del euskera como lengua de servicio, oral y escrita, tanto en las relaciones externas (con los pacientes, familiares, proveedores, administraciones...) como en las relaciones internas (con el personal y con las diferentes organizaciones y unidades del Ente).

Además, la OSI Barrualde-Galdakao tiene entre sus objetivos principales mejorar la calidad de los servicios asistenciales y fortalecer el compromiso que tiene con las personas. Teniendo en cuenta que la comunicación es el instrumento más importante en tal actividad asistencial, parece obvio que, asegurar a la ciudadanía la opción de comunicarse en la lengua oficial en la que se encuentra más cómoda y segura, es clave fundamental para certificar la buena calidad del servicio. Todo ello contribuye, asimismo, a avanzar gradualmente en el respeto de los derechos lingüísticos de usuarios y empleados.

El entorno sociolingüístico, la demanda por parte de la ciudadanía y la intensidad con la que cada organización impulsa el uso del euskera, influyen en el grado de consecución de los objetivos. Por ello, se deben adoptar medidas organizativas para garantizar la recepción y la atención en el idioma elegido por las personas usuarias, siempre caminando un paso por delante de la demanda ciudadana, sin dejar en manos de los pacientes y usuarios la responsabilidad de solicitar ser atendido en euskera

El Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, establece en el artículo 14, que el Plan de Euskera prestará especial atención a la formación técnico-lingüística de los trabajadores y a aquellas labores del quehacer cotidiano que exijan adiestramiento en el uso del euskera como lengua sanitario-administrativa. Por ello, este adiestramiento técnico-lingüístico, se organizará y desarrollará ligado a las tareas cotidianas que los trabajadores han de realizar en las dos lenguas oficiales.

Por otra parte, si bien en el primer periodo de planificación la necesidad de mejorar y aumentar el conocimiento del euskera entre el personal de Osakidetza hizo que la formación permanente de los trabajadores en euskera fuese el tipo de formación primordial y más generalizada, en el presente periodo se otorgará una mayor y especial atención a la formación técnico-lingüística del personal en situación de prestar sus servicios en euskera, especialmente el personal que haya acreditado el PL correspondiente a su puesto o, aun sin haberlo acreditado, cuente con un adecuado conocimiento del euskera.

3.- OBJETIVOS

3.1.- OBJETIVO GENERAL

Promover e implementar medidas para normalizar el uso del euskera mejorando los instrumentos que lo facilitan y desarrollando nuevos mecanismos que permitan avanzar gradualmente en su utilización como:

- **Lengua de servicio**, ofertando la atención sanitaria-administrativa también en euskera
- **Lengua de trabajo**, desarrollando espacios de promoción del uso del euskera entre los profesionales

3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a. Capacitar a los profesionales de la OSI para la utilización oral del euskera en su actividad diaria, especialmente en el ámbito de las relaciones orales con los pacientes y usuarios.
- b. Dotar a los trabajadores de los medios necesarios para superar los obstáculos que les impiden expresarse en euskera con normalidad en el desarrollo de su actividad diaria, bien por falta de hábito, inseguridad o limitación de vocabulario.
- c. Convertir el conocimiento en uso, rentabilizando así la inversión realizada por Osakidetza durante años, y aprovechando el conocimiento de los euskaldun zaharrak.
- d. Profundizar y trabajar la motivación y sensibilización de los trabajadores hacia el respeto que se debe al euskera y a las personas euskaldunes, garantizando así, el ejercicio de los derechos lingüísticos de la ciudadanía.

3.3.- OBJETIVOS OPERATIVOS

3.3.1. Unidades de recepción, admisión e información

a) Análisis de la situación de cada unidad: número de efectivos, número fechas de preceptividad, perfiles lingüísticos acreditados, fechas de preceptividad y perfil lingüístico acreditado, número de euskaldun zaharrak en situación de poder ofertar asistencia/ atención en euskera...

b) Formación técnico-lingüística adaptada al quehacer diario, durante el primer periodo de panificación (2014-2015), de todos los efectivos de estas unidades que hayan acreditado el PL correspondiente a su puesto o, aun sin haberlo acreditado, cuenten con un adecuado conocimiento del euskera. Cronograma de actividades formativas.

c) Estudio del colectivo de trabajadores no capacitados para desarrollar su actividad en euskera. Desarrollo de mecanismos para la adquisición de conocimientos básicos en relación con el uso del euskera y el desempeño de las tareas de la actividad diaria. Cronograma de actividades formativas.

d) Sensibilización de todos los trabajadores de estas unidades y formación en el conocimiento y puesta en práctica de los objetivos generales y específicos del plan de euskera de la OSI, pautas de uso oral y escrito de las lenguas oficiales, utilización de los sistemas de identificación individual del personal bilingüe,...

3.3.2. Unidades de segundo orden de prioridad

a) Análisis de la situación de cada unidad: número de efectivos, número fechas de preceptividad, perfiles lingüísticos acreditados, fechas de preceptividad y perfil lingüístico acreditado, número de euskaldun zaharrak en situación de poder ofertar asistencia/ atención en euskera...

b) Formación técnico-lingüística adaptada al quehacer diario, durante todo el periodo de panificación (2014-2019), de todos los efectivos de estas unidades que hayan acreditado el PL correspondiente a su puesto o, aun sin haberlo acreditado, cuenten con un adecuado conocimiento del euskera. Cronograma de actividades formativas.

c) Estudio del colectivo de trabajadores no capacitados para desarrollar su actividad en euskera. Desarrollo de mecanismos para la adquisición de conocimientos básicos en relación con el uso del euskera y el desempeño de las tareas de la actividad diaria. Cronograma de actividades formativas.

d) Sensibilización de todos los trabajadores de estas unidades y formación en el conocimiento y puesta en práctica de los objetivos generales y específicos del plan de euskera de la OSI, pautas de uso oral y escrito de las lenguas oficiales, utilización de los sistemas de identificación individual del personal bilingüe,...

e) Identificación de las unidades y/o especialidades determinadas dentro de los circuitos bilingües y planificación del sistema de formación específica y establecimiento de medidas dirigidas a desarrollar una actividad bilingüe. Cronograma de actividades formativas.

3.3.3. Resto de Unidades y Servicios de la OSI

a) Identificación de unidades/servicios/especialidades/centros que, no estando incluidos en los apartados anteriores, bien por la tipología concreta de la unidad, entorno lingüístico en el que se desarrolla la actividad, demanda de la ciudadanía, su influencia en el grado de consecución de los objetivos del plan de euskera... se vea necesario una formación específica para normalizar el uso del euskera en dicha unidad.

4.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

El Plan de adiestramiento tendrá en cuenta la totalidad de trabajadores de la OSI. No obstante, al tratarse del primer Plan bienal, y, teniendo en cuenta que durante este II Plan de Euskera se podrán realizar otros 2 planes más, este primer proyecto centrará su ámbito de aplicación en las unidades designadas como primer nivel de prioridad, cuyo nivel de exigencia en el cumplimiento de objetivos es mayor.

Sin embargo, dependiendo del entorno sociolingüístico y la demanda por parte de la ciudadanía, estará abierto y atento a la posibilidad de realizar algún curso específico y concreto en la unidad/centro/especialidad... seleccionada para tal fin y que ayude en el avance de los objetivos del Plan de Euskera general de la OSI.

5.- DURACIÓN DEL PLAN Y FECHAS DE APLICACIÓN

El “Plan de adiestramiento para el trabajo bilingüe” tendrá la misma duración que el II Plan de euskera de la de la OSI Barrualde-Galdakao (2014-2019) y se concretará en programas bienales. Dentro del primer periodo (2014-2015), la fecha de ejecución y desarrollo de cada uno de los módulos formativos será designado en el cronograma correspondiente una vez realizado el análisis de cada unidad. La duración y fechas de cada curso quedarán determinadas en el Cronograma de actividades formativas.

6.- EVALUACIÓN

Tal y como se describe en el punto 3.4 del Anexo I del II Plan de Euskera de la OSI Barrualde-Galdakao, el Servicio Técnico de Euskera será el encargado de evaluar el “Plan bienal (2014-2015) de adiestramiento para el trabajo bilingüe”, al concluir el primer período de planificación.

Además, cada curso organizado y realizado se analizará y evaluará de forma individual, tanto por la OSI como por la empresa designada para la impartición del curso.

Los resultados obtenidos servirán de base para la redacción y planificación del segundo Programa de adiestramiento (2016-2017)

PROGRAMA DE ADIESTRAMIENTO BIENAL 2014-2015

En la planificación de este Programa bienal se han tenido en cuenta, por una parte, los objetivos descritos en el II Plan de Euskera, así como, las recomendaciones descritas en el informe de evaluación del primer Plan; y, por otra, la experiencia acumulada de los cursos organizados y desarrollados en la Organización durante los últimos 7 años. Tanto las encuestas de satisfacción realizadas por la propia Organización al finalizar cada curso, como, los informes técnicos elaborados por la empresa externa responsable de la impartición de estos cursos, han servido de soporte para la redacción de este Plan.

Además, antes de diseñar los cursos, se enviará un cuestionario a los profesionales susceptibles de recibir formación solicitándoles que, en función de su nivel de euskera, elijan los módulos más idóneos de cara a mejorar sus destrezas para poder desarrollar la actividad bilingüe.

ÁREAS POTENCIALES DONDE DESARROLLAR EL PROGRAMA

La planificación de los contenidos a desarrollar de **todos** los cursos, con independencia del área a abordar, incluirá conocimientos básicos del Plan de Euskera vigente, (objetivos, pautas de uso oral y escrito, fechas de preceptividad, plazos de consecución...), así como sensibilización y motivación del personal para lograr actitudes positivas hacia el uso del euskera e interiorización de las pautas como factor de calidad.

En la identificación de estas áreas, se han tenido en cuenta las medidas descritas en el anexo I del Plan de euskera de la OSI Barrualde-Galdakao.

- I. **Punto 1.4: Internet, intranet y redes sociales.** Capacitación del personal técnico encargado de gestionar los contenidos de estos medios y redes de comunicación.
- II. **Punto 1.8: Saludos y primeras frases en la recepción de pacientes y usuarios.** Realización de sesiones monográficas dirigidas a los trabajadores de u. prioritarias y responsables para transmitir y acordar las pautas mínimas que garanticen el uso oral del euskera en las relaciones directas (información, sensibilización, motivación...)
- III. **Punto 3.2: Recursos humanos.** Unidades que tienen contacto con los empleados de la OSI (Departamento de Personal, Informática, Salud Laboral, Secretarías de dirección, Suministros, Contabilidad, Calidad...). Identificación de los trabajadores de estos servicios que tienen relación directa y habitual con los trabajadores y planificación de sus necesidades formativas, individuales o colectivas, que garanticen el uso del euskera como lengua de trabajo y así se avance en los derechos lingüísticos de los empleados de la OSI.
- IV. **Punto 3.3.4: Cursos euskaldunización y alfabetización.** Identificación de los trabajadores mayores de 45 años, euskaldun zaharrak o con bajo nivel de euskera, que ocupen puestos estratégicos en la atención directa al usuario, y, planificación de módulos formativos con diferente ritmo y duración, que ayude a la consecución de los objetivos del Plan.
- V. **Punto 3.4: Adiestramiento para el trabajo en euskera.** Incluirá cursos específicos dirigidos a colectivos y/o categorías profesionales cuya actividad comparta aspectos en común (DUE, FEA, Administrativos...)
- VI. **Punto 3.5: Recursos informáticos.** Identificación de los profesionales que utilizan o candidatos a utilizar programas ofimáticos en euskera y adiestramiento en el manejo de estos programas. Sensibilización para aumentar su uso e información sobre el conocimiento de herramientas informáticas de apoyo al



trabajo bilingüe como glosario de términos del sistema operativo en euskera, correctores ortográficos, diccionarios electrónicos, gramáticas online, etc.

VII. **Punto 3.6.3: Proyectos para fomentar el uso del euskera en la comunicación entre trabajadores.** Oferta de actividades dirigidas a cambiar las costumbres lingüísticas y promover el uso del euskera en las relaciones informales entre los profesionales:

- ✓ dinamizador externo
- ✓ identificación de trabajadores colaboradores y posibles dinamizadores internos
- ✓ mintzalagun
- ✓ kafea euskaraz
- ✓ creación de foros en Osagune que ponga en contacto diferentes profesionales capacitados que contribuya a relacionarles entre ellos
- ✓ comunicación a trabajadores capacitados invitándoles a incentivar en el uso del euskera a euskaldun berriak
- ✓ creación de redes de diferentes profesionales capacitados en el uso del euskera para difusión de información interesante para el fomento del euskera

VIII. **Punto 4.4.2: Traducciones.** Oferta de formación necesaria al personal identificado para impulsar progresivamente un bilingüismo efectivo en la creación de textos.

IX. **Punto 5.1: Unidades prioritarias y relación de plazas con fecha de preceptividad.** Oferta de formación específica al personal vasco parlante mayor de 45 años que no ha acreditado ningún PL pero que es parte activa del Plan de euskera.