



Osakidetza

Evaluación intermedia del II Plan de Euskera de Osakidetza

(periodo 2013-2017)

OSI Bajo Deba

Octubre de 2017

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN.....	5
3. METODOLOGÍA.....	6
4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD	10
4.1. Principales fortalezas de la organización	11
4.2. Principales palancas de la organización.....	13
5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD.....	15
5.1. Imagen y comunicación.....	15
5.2. Relaciones externas.....	21
5.3. Relaciones internas.....	27
5.4. Gestión lingüística	32
5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	36
6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO	40

1. INTRODUCCIÓN

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

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

Para conocer el nivel de consecución de los objetivos y de las medidas de normalización lingüística planificadas y proponer medidas dirigidas a alcanzar su total cumplimiento, el Decreto 67/2003, en su introducción, establece la necesidad de llevar a cabo diferentes evaluaciones de los planes de normalización: *“El plan será sometido a una primera evaluación de resultados al tercer año, así como a una evaluación general al sexto año de vigencia, de manera que abran el camino a la formulación de nuevos objetivos y a las adecuaciones que se estimen necesarias.”* Por ello, siguiendo tal precepto, tanto en el 1er Plan de Euskera como en el 2º se estableció la necesidad de realizar dos evaluaciones sobre su nivel de desarrollo, una intermedia, al trascurrir los tres primeros años, y una final, al momento de concluir el periodo completo de planificación. En el caso concreto del 2º plan de normalización, actualmente en vigor, el apartado 4.1.3., referente a la evaluación de la política lingüística, especifica que *“Osakidetza efectuará dos evaluaciones a fin de conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan: la primera, comenzará con la finalización del tercer año de planificación, y la segunda, se llevará a cabo una vez concluido el periodo completo de planificación. La primera evaluación deberá servir para proponer mejoras que permitan la plena consecución de los objetivos marcados, mientras que la evaluación final, además de determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del Plan, ha de servir de base para la elaboración del III Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza”*.

Por todo ello, y puesto que en diciembre de 2016 concluyó la primera fase de desarrollo del 2º Plan de Normalización del Uso del Euskera, en 2017 Osakidetza ha llevado a cabo la evaluación de dicho periodo, dirigida y supervisada en sus aspectos técnicos por el Servicio Corporativo de Euskera, que, en diferentes tareas, ha contado con la empresa especializada en asesoría lingüística Elhuyar-Zubize SLU.

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

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

En el informe se incluye la evaluación de todos los apartados y puntos del 2º Plan de Normalización del Uso del Euskera de Osakidetza, siguiendo el mismo orden del plan. Cada punto ha sido evaluado conforme a un sistema de indicadores único, objetivo y con capacidad para adaptarse a las diferentes características de cada organización. La ponderación aplicada entre los 5 cinco ámbitos o ejes de actuación en que se divide el Plan de Euskera se ha efectuado de acuerdo a los parámetros establecidos en el punto 4.1.3 del propio plan: *“Imagen y comunicación, 25%; relaciones externas, 30%; relaciones internas, 10%; gestión lingüística, 15%; perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad, 20%”*

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

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

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

OBJETIVO DEL INFORME DE EVALUACIÓN	Informar acerca de la presencia, uso y gestión del euskera en la organización, así como del nivel de cumplimiento y desarrollo de los objetivos y medidas de normalización recogidas en su Plan de Euskera. De la misma manera, se pretende ofrecer propuestas que ayuden a la organización en el avance y consecución de los objetivos planteados
CONTENIDOS DEL INFORME	El informe consta de 6 apartados: • Introducción • Información general de la evaluación • Metodología • Visión global de la entidad • Visión detallada de la entidad • Sistema de indicadores detallado
FECHAS DE EVALUACIÓN	• Visita y recopilación de evidencias: 29 de junio y 4 de julio • Observación del paisaje lingüístico: 29 de junio y 4 de julio • Entrevistas a jefaturas de unidad: 29 de junio • Entrevistas a responsables de los centros de salud: 29 de junio y 4 de julio • Entrevistas a profesionales: entre el 11 y 14 de julio • Encuestas a pacientes: julio • Llamadas telefónicas a unidades: 17-21 de julio • Grupos focales: 4 de julio
EMPRESA EVALUADORA	• Elhuyar-Zubize SLU Técnica evaluadora: Amaia Zarrabeitia Salterain
AYUDA TÉCNICA	• Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza

3. METODOLOGÍA

Esta evaluación ha sido elaborada teniendo en cuenta información cuantitativa y cualitativa de la organización. La metodología que se ha utilizado ha sido la siguiente:

Evaluación cuantitativa

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

Procedimiento

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

MÉTODO	PROCEDIMIENTO
Informe preliminar	Para la evaluación, se ha diseñado un sistema de indicadores basado en el II Plan de Euskera de Osakidetza. El sistema de indicadores ha sido enviado al Servicio de Euskera de la organización de servicios, para su cumplimentación. Así, gracias a la aportación del Servicio de Euskera hemos podido conocer a grandes rasgos cuál es la situación de la presencia y uso de los idiomas oficiales en la organización.
Evidencias	Se han solicitado distintos documentos e informes tanto a las jefaturas de las unidades visitadas en el hospital y en los centros de salud, como a los profesionales interlocutores de las áreas más importantes en el desarrollo del Plan de Euskera (Servicio de Euskera, Comunicación, Dirección Médica, Dirección Económica, Gerencia, Docencia, Formación, Informática...). Por medio del Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza, se han recogido datos corporativos referentes al nº de profesionales bilingües de la organización, a las unidades prioritarias y fechas de preceptividad, al registro de la lengua de preferencia de los y las pacientes, a los cursos corporativos de formación continuada, a los cursos de euskaldunización, a las sesiones de adiestramiento para el trabajo bilingüe, a la satisfacción de pacientes, etc. Asimismo, se han examinado las aplicaciones web y las redes sociales de la entidad.

Observación <i>in situ</i>	Con el fin de analizar los elementos del paisaje lingüístico y analizar la atención presencial, hemos visitado las siguientes unidades del hospital: • Unidades de Recepción, Admisión e Información (Prioridad I) • Hospitalización domiciliaria (Prioridad III) • Medicina general de urgencias, centros coordinados y grupos de emergencias (Prioridad II) • Salud laboral de urgencias (Prioridad II) • Odontología (Prioridad II) De la misma manera, hemos visitado los siguientes centros de salud: • Elgoibar • Ermua • Mallabia • Eibar • Sorluze • Mutriku
Encuestas a pacientes	Gracias al progresivo registro de la información sobre la lengua preferente de cada paciente en la comunicación hablada, se han realizado 25 llamadas telefónicas a pacientes cuya lengua de preferencia registrada en Osakidetza es el euskera y que han tenido alguna actividad asistencial en la organización durante los meses inmediatamente anteriores a la evaluación. De esta manera se ha recabado su opinión, percepción y satisfacción con respecto a la presencia y uso del euskera en los servicios en que han sido atendidos.
Llamadas telefónicas a unidades	Se han realizado 25 llamadas telefónicas a diferentes unidades de la organización de servicios, tanto a centros de salud y consultorios como a unidades del hospital, a fin de cuantificar el uso del euskera en tres ámbitos de atención diferenciados: a) Unidades de recepción, información y admisión: 8 llamadas. b) Servicios asistenciales (tanto de atención primaria como de especialidades): 12 llamadas. c) Servicios generales con los que usualmente se relaciona una parte importante de la plantilla (Personal, Salud Laboral, Formación, Comunicación, Dirección, Informática...): 5 llamadas.

Evaluación cualitativa

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

Procedimiento

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

MÉTODO	PROCEDIMIENTO
Entrevistas a jefaturas de unidad del Hospital del Bajo Deba	Hemos realizado entrevistas personales en las siguientes unidades del hospital a los jefes y a las jefas, y en el caso de las unidades de Recepción, Admisión e Información, en el de Hospitalización Domiciliaria, y en Urgencias, Centros Coordinados y Grupos de Emergencias a las y los profesionales en quien se delegó la responsabilidad: • Recepción, Admisión e Información, y SAPU: Abarne Iturrioz y Vega Berasaluce • Hospitalización domiciliaria: M^a Carmen Arregi y Begoña Ferro • Medicina General de Urgencias, Centros Coordinados y Grupos de Emergencias: Iñaki Paredes • Salud Laboral de urgencias: Arritxu Unanue y Aitor Bidaguren • Odontología: Maitena Urberuaga
Entrevistas a responsables de centros de salud	Hemos realizado entrevistas personales a responsables de los siguientes centros de salud: • Elgoibar: Olatz Aizpuru • Ermua eta Mallabia: Jose Egido • Eibar: Edurne Elezgarai • Sorluze: Lurdes Letona • Mutriku: Arantza Aranburu
Entrevistas a profesionales de áreas importantes en el desarrollo del Plan de Euskera	Hemos realizado entrevistas personales a profesionales de diferentes áreas con responsabilidad en la puesta en marcha y desarrollo de medidas de normalización del euskera: • Servicio de Euskera: Ainara Maya /técnica de normalización lingüística. • Comunicación: Inés Astarloa (Técnica de Comunicaci • Dirección Médica: Juan Manuel Sanzo (Director Médico). • Dirección de Economía y Finanzas: Asier Esnal (Director de Economía y Finanzas). • Dirección de Personal: Juan Ramon de la Puente Pagola (Directora de Personal). • Calidad: Beatriz Izar Alvarez (Gerencia y Responsable de Calidad). • Formación: Miriam Gaztañazatorri Etxebarria (Jefa del Área de Formación Continua). • Docencia: Cristina Torres (Responsable de Docencia) • Informática: Itxasne Beitia (Responsable de informática)
Grupos focales	Hemos organizado 3 grupos focales con profesionales vascohablantes, con profesionales no vascohablantes y con representantes sindicales: Grupo de profesionales vascohablantes: • Personal Médico: se ha invitado pero por error llegó una hora más tarde cuando ya habíamos finalizado la reunión. • Personal de Enfermería: Alaitz Telleria (enfermera-matrona). • Auxiliares de Enfermería: Carmen Egia

- Trabajadores/as de Personal: Itziar Elezgarai
- Personal Administrativo de recepción: Errose Manchado
- Celadores/as: Maite Uranga.
- Comunitario: Arantxa Agirregomezkorta

Grupo de profesionales no vascohablantes:

- Personal Médico: se ha invitado pero por error llegó más tarde cuando ya habíamos finalizado la reunión.
- Personal de Enfermería: Itziar Astigarraga.
- Auxiliares de Enfermería: Isabel Fernandez, M^a Fran Rubio.
- Trabajadores/as de Personal: Manuel Arce
- Personal Administrativo: Nekane Hermosilla, Jesus Luis Carranza
- Celadores/as: se ha invitado a dos celadores, pero no ha asistido una Mertxe Blanco.
- Comunitario: Carmen Colino

Grupo de representantes sindicales:

- LAB: Ana Fran Astigarraga
- Se ha invitado también a los representantes de ELA, SATSE, CCOO, UGT pero no han acudido, por motivos ajenos al equipo evaluador.

En total hemos entrevistado a 37 personas (29 mujeres y 8 hombres).

Por razón de las fechas en las que debían realizarse las visitas y entrevistas, algunas y algunos profesionales que debían ser entrevistados se encontraban disfrutando de las vacaciones de verano; es por ello que en algunas unidades del hospital las entrevistas se han hecho con personal técnico, en lugar de la persona responsable.

Por otra parte, en la convocatoria de los grupos focales se cambió el horario inicial, y parece ser que el cambio de horario no se transmitió debidamente a todos y todas las asistentes, así algunas/os llegaron a la cita fuera de la hora convocada.

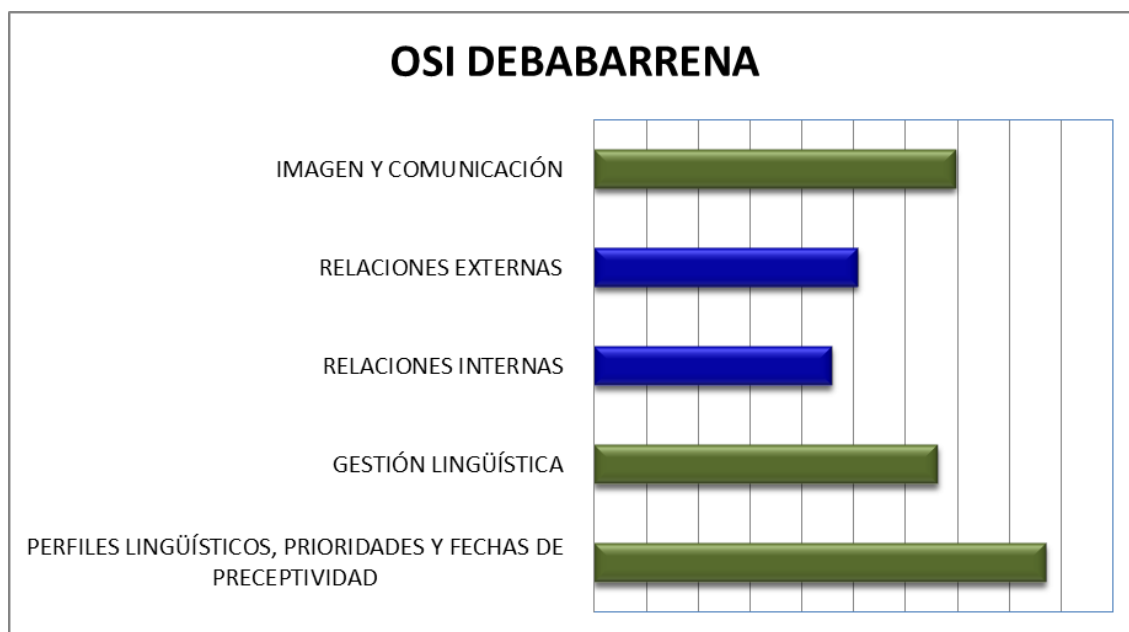
4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD

Para realizar la evaluación se han analizado los cinco ámbitos en que se divide el Plan de Euskera. Y la determinación del nivel de consecución de objetivos en cada uno de los ámbitos se ha llevado a cabo aplicando principios similares a los de los modelos de gestión avanzada: se alcanza un nivel de consecución de objetivos u otro según la puntuación obtenida con arreglo a los objetivos establecidos en cada ámbito. Los niveles posibles de consecución de objetivos son cuatro, diferenciados según el color, como se ve en la siguiente tabla:

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

Aquí mostramos los resultados obtenidos en cada ámbito:

ÁMBITOS EVALUADOS	PROCENTAJE DE DESARROLLO
IMAGEN Y COMUNICACIÓN	69,60 %
RELACIONES EXTERNAS	50,80 %
RELACIONES INTERNAS	45,75 %
GESTIÓN LINGÜÍSTICA	66,21 %
PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHA DE PRECEPTIVIDAD	87,00 %
TOTAL	64,55 %



NIVEL DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DEL PLAN DE EUSKERA AL TERCER AÑO

AVANZADO

Como podemos observar en la tabla anterior, la organización ha obtenido una puntuación total del 64,55 % con respecto al cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan de Euskera.

El ámbito con un mayor desarrollo es el que corresponde a perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad (87 % de cumplimiento). Con un nivel algo menor de desarrollo se encuentra el capítulo referente a imagen y comunicación (69,60 % de cumplimiento), y el ámbito de gestión lingüística (66,21 % de cumplimiento). Los ámbitos menos desarrollados corresponden a las relaciones externas (50,80 % de cumplimiento) y a las relaciones internas (45,75 % de cumplimiento).

4.1. Principales fortalezas de la organización

Las cinco principales fortalezas de la organización son las siguientes:

❖ Implicación y compromiso de la Dirección

Algunas de las direcciones de la organización de servicios conocen el Plan de Euskera y las medidas de normalización a aplicar en su ámbito de actuación y se implican de manera activa en el desarrollo y seguimiento de las mismas.

❖ Integración del Plan de Euskera en el Plan Estratégico de la organización

En el Plan Estratégico de la entidad (2016-2019) se ha incluido como objetivo el despliegue y seguimiento del Plan de Euskera para la normalización lingüística. Ello facilita que desde la Dirección se pueda realizar un seguimiento más exhaustivo del grado de cumplimiento del plan y de las medidas correctoras a aplicar.

❖ Cumplimiento en la acreditación de los perfiles lingüísticos

El número de profesionales con el perfil lingüístico de su puesto acreditado (59 %) es superior al índice de población bilingüe del entorno sociolingüístico (52 %). Este dato favorece positivamente la posibilidad de uso del euskera por parte de los y las pacientes que así lo prefieran, y, además permite la aplicación de medidas en las que la oferta se sitúe por delante de la demanda.

También es de destacar que el porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil de su puesto en unidades prioritarias es anecdótico, lo cual no supone un obstáculo para la consecución de los objetivos del Plan en dichas unidades. En total son 25 las personas que están exentas de la acreditación, lo cual equivale a un 4 % del total de los y las profesionales de las unidades prioritarias.

❖ Requerimiento del perfil lingüístico en las contrataciones temporales (sustituciones y eventualidades)

En las contrataciones temporales de las unidades prioritarias generalmente se cumplen los criterios y las recomendaciones establecidos en el Plan de Euskera. El requerimiento de conocimientos específicos para la realización de sustituciones en ciertas categorías profesionales no supone un obstáculo para la disposición de candidatos bilingües.

Y en los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas estructurales (eventuales), el cumplimiento de los criterios de actuación en relación con la acreditación del PL es de los más altos de Osakidetza.

❖ Registro del idioma de preferencia de las personas usuarias

Se está registrando a un buen ritmo el idioma de preferencia de las y los pacientes de la OSI. En mayo de este año el 34 % del conjunto total de los y las pacientes tenían registrado el idioma de preferencia para la comunicación oral, dato que se encuentra por encima de la media del conjunto de las organizaciones de Osakidetza.

4.2. Principales palancas de la organización

La puntuación en algunos apartados del Plan ha sido moderada. No obstante, creemos que incidiendo en algunos aspectos, durante los próximos años podría darse un salto cualitativo en la presencia y uso de euskera en la organización.

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

❖ **Conseguir el compromiso e implicación de todas las direcciones, jefaturas y mandos intermedios.**

Si bien el Plan de Euskera forma parte de la política estratégica de la organización y algunas de las direcciones lo impulsan de manera proactiva, se ve la necesidad de avanzar en la tarea de seguir expandiendo el plan con la mayor transversalidad posible.

Es necesario conseguir el compromiso e implicación de todas las direcciones, jefaturas, mandos intermedios y todo tipo de responsables para poder garantizar un adecuado despliegue del Plan en toda la organización. Se ve conveniente sensibilizar y formar a las personas que ocupan puestos de responsabilidad con el fin de que interioricen, transmitan y apliquen las pautas de uso de las lenguas oficiales en sus correspondientes unidades y servicios.

❖ **Activar el plan de formación para el trabajo en euskera.**

Para poder garantizar un servicio asistencial de calidad, es importante que los y las profesionales se reciclen y se formen de manera continua. Por ello, debe impulsarse una oferta cada vez mayor de cursos y sesiones formativas en euskera, que abarque todos los campos y materias profesionales.

Es por lo tanto, indispensable, que tanto la OSI como la Dirección de Osakidetza tomen medidas y lleven a cabo esa formación en euskera, incidiendo en aquellas áreas con más vascohablantes y en aquellos puestos de trabajo que tengan más relación con las personas usuarias.

Por otro lado, si bien el nivel de personal bilingüe con el perfil lingüístico de su puesto acreditado llega a alcanzar el porcentaje de vascohablantes del entorno de la OSI, para que este siga aumentando es necesario seguir avanzando en la capacitación lingüística del personal.

❖ **Continuar aplicando medidas de cara a ofertar servicios que garanticen la atención en euskera a los y las pacientes que así lo prefieran.**

Conocido el cada vez más importante número de pacientes de la OSI que registran el euskera como su lengua de preferencia, en los centros de atención primaria deberían desarrollarse medidas de cara a posibilitar la elección de médico de familia, pediatra o matrona vascohablante por parte de los y las pacientes euskaldunes, siempre que los cupos y las circunstancias lo permitan. Estas medidas podrían ir ligadas al propio registro del idioma de preferencia.

Igualmente, y de forma acordada con los equipos profesionales, se debería trabajar en la línea de ofrecer especialidades bilingües, que aseguren una atención en euskera en todo el circuito asistencial, desde la atención primaria hasta las especialidades médicas.

❖ Poner en marcha herramientas para sensibilizar y conseguir actitudes positivas respecto al euskera por parte de profesionales no vascohablantes.

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

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

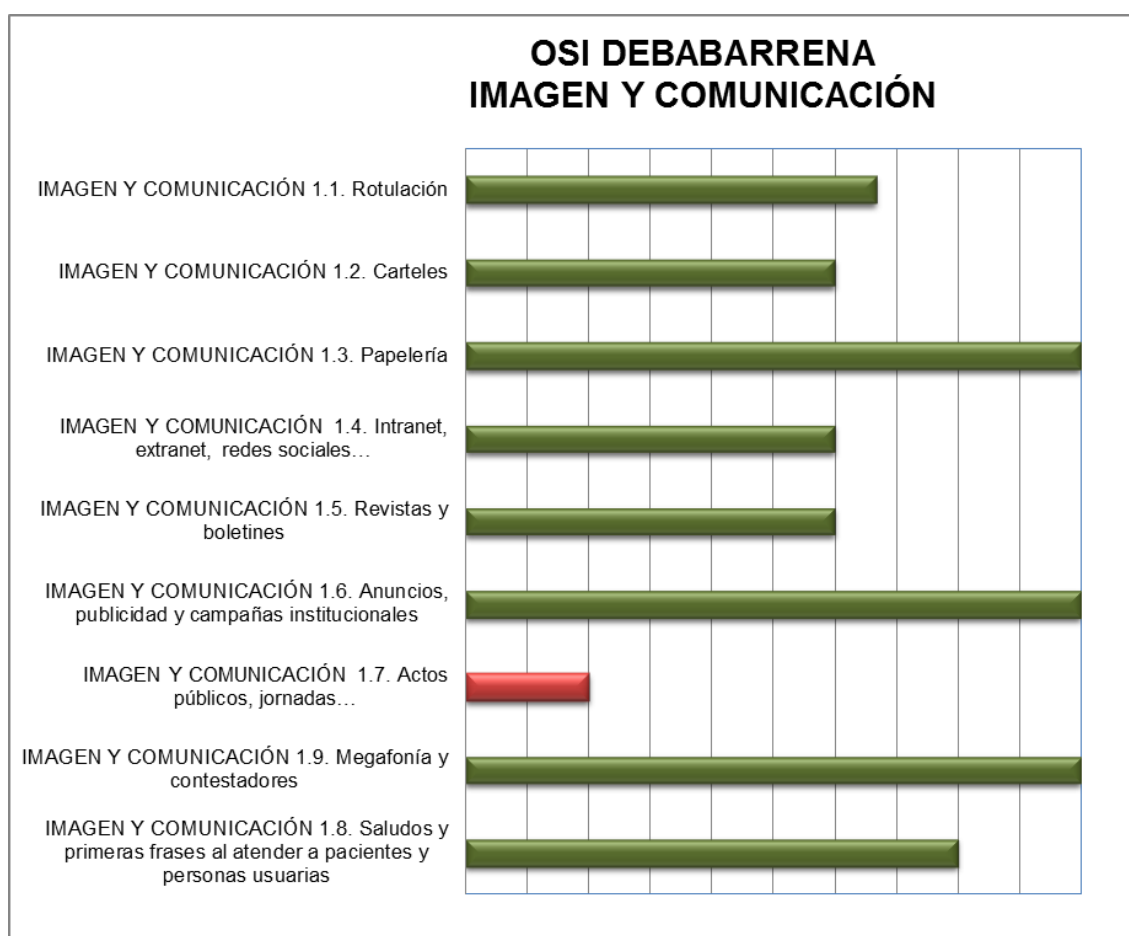
❖ Incidir en la transmisión y aplicación de los criterios lingüísticos, y hacer seguimiento del cumplimiento de los mismos.

Si bien una de las fortalezas de la organización es el hecho de que la plantilla y las personas usuarias tienen bastante interiorizados los criterios de uso de los dos idiomas oficiales, también se han observado diferencias de unos centros de salud a otros en cuanto al compromiso y al cumplimiento de tales criterios. Por ello, sería interesante adoptar medidas para su seguimiento y establecer un canal directo de comunicación de todos los servicios y unidades con el departamento de euskera. Además de la relación directa a través de los y las responsables directos de cada servicio, podrían nombrarse también referentes de euskera en cada unidad. Todo ello contribuiría a gestionar adecuadamente el plan y a conocer la realidad de la OSI y el grado de cumplimiento de cada una de las acciones propuestas. Así mismo contribuiría a que no se retraigan en los objetivos y logros alcanzados en aquellas unidades y centros en donde el grado de cumplimiento y uso del euskera es elevado.

5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD

5.1. Imagen y comunicación

IMAGEN Y COMUNICACIÓN	RESULTADO
1.1. Rotulación	66,67 %
1.2. Cartelería	60,00 %
1.3. Papelería	100,00 %
1.4. Internet, Intranet y redes sociales	60,00 %
1.5. Revistas y boletines	60,00 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	100,00 %
1.7. Actos públicos, jornadas...	20,00 %
1.8. Saludos y primeras fases en la recepción de pacientes y personas usuarias	80,00 %
1.9. Megafonía y contestadores	100,00 %
TOTAL	69,60 %



FORTALEZAS

1.1. Rotulación

La rotulación fija exterior cumple en gran medida los criterios lingüísticos sobre el uso de las dos lenguas oficiales establecidos en el Plan de Euskera y en el Manual Gráfico Corporativo de Osakidetza. Esto se cumple correctamente tanto en el hospital como en los centros de salud.

Igualmente la rotulación variable interior y exterior cumple en gran medida los criterios lingüísticos sobre el uso de las dos lenguas oficiales establecidos en el Plan de Euskera y en el Manual Gráfico Corporativo de Osakidetza. Esto también se cumple correctamente tanto en el hospital como en los centros de salud.

Casi toda la rotulación y paneles colocados por las empresas y servicios contratados cumple los criterios lingüísticos.

En los rótulos donde los términos son muy parecidos en euskera y en castellano, en la mayoría de los supuestos se cumple el criterio lingüístico de rotular sólo en euskera, sobre todo en el hospital.

1.2. Cartelería

Los carteles corporativos de Osakidetza y del Departamento de Salud están siempre en los dos idiomas oficiales y cumplen los criterios establecidos.

1.3. Papelería

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

1.4. Internet, Intranet y redes sociales

En la Extranet de Debabarrena se puede navegar en euskera y en castellano. Es la responsable de informática la que se encarga del mantenimiento de la Web.

Para la intranet los criterios son los mismos. Normalmente la información se redacta en castellano y posteriormente se traduce, pero todos los contenidos se publican en ambos idiomas, cumpliendo los criterios lingüísticos establecidos en el Plan de Euskera. La responsabilidad de los contenidos en bilingüe es de cada unidad que son quienes se encargan de la redacción de los contenidos.

Se ha ofrecido formación especializada a las personas bilingües que trabajan o

gestionan los aspectos relacionados con la comunicación de la OSI: cursos sobre cómo escribir para la web, sobre recursos informáticos en euskera, cómo crear textos bilingües sin realizar traducciones...

En las secciones de euskera de la intranet (la intranet de la OSI está integrada en la intranet corporativa) se ofrece una información clara sobre las medidas y procesos de normalización del euskera (normativa, formación, campañas, acreditación de perfiles lingüísticos, publicaciones, *Eguneroko kukua...*). Además, se han incluido algunos recursos, documentos y enlaces interesantes para trabajar en euskera.

1.5. Revistas y boletines

En la OSI se difunde y reparte la revista corporativa en euskera Osatuberri, así como su boletín digital.

Si bien la OSI actualmente no cuenta con una publicación propia, sí colabora con las publicaciones de la comarca que, en casi todos los casos, casi todas son exclusivamente en euskera.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

Principalmente los anuncios, publicidad y campañas son corporativas y se utilizan ambos idiomas oficiales, dando prioridad al euskera.

Las campañas diseñadas por la OSI Debabarrena, por ejemplo la campaña de la lactancia materna "Amagandiko edoskitzea" se ha creado en ambos idiomas oficiales, para que el mensaje en euskera no pierda fuerza.

1.7. Actos públicos, jornadas

En los actos públicos y jornadas se intenta garantizar que los saludos y clausuras sean en euskera.

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

El saludo y la primera frase a pacientes y usuarios, según las encuestas realizadas telefónicamente, la mayoría (92 %) de las veces se dice en euskera.

Las personas empleadas en las unidades de recepción que no saben euskera actúan la mayoría de las veces conforme al protocolo, facilitando a las personas usuarias vascoparlantes la atención en euskera por otras profesionales. Han seguido la conversación siempre un 78 %, y, han derivado siempre 31 %.

1.9 Megafonía y contestadores

En la organización no se hace uso de la megafonía. Ahora bien, el 88 % de pacientes entrevistados/as telefónicamente, ha señalado que los contestadores están en ambos idiomas.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR

1.1. Rotulación

No toda la rotulación fija interior cumple los criterios de uso de las dos lenguas oficiales. En el hospital y en algún centro de salud la rotulación está obsoleta y en alguna que otra las traducciones no son correctas. Los rótulos están identificados y tienen previsto corregirlos cuando el presupuesto les permita. En cualquier caso, los criterios de uso de los dos idiomas oficiales están establecidos y la plantilla tiene conocimiento de los mismos.

Si bien se cumplen los criterios en la mayoría de la rotulación variable, teniendo la plantilla interiorizados los criterios de uso de los dos idiomas oficiales, no siempre se cumple.

En los supuestos en los que los términos son muy parecidos en euskera y en castellano, sobre todo en el hospital, se cumple con los criterios establecidos y están redactados sólo en euskera. Pero en algún centro de salud algunos rótulos son antiguos y no se cumple correctamente este criterio.

1.2. Cartelería

Los carteles de Osakidetza están en ambos idiomas y cumplen los criterios establecidos pero en algún centro de salud hemos encontrado sólo la versión en castellano, es el caso de la campaña "Menos cajetilla y más zapatilla"

Por otra parte, existen en los centros de salud y también en el hospital carteles de entidades externas a Osakidetza redactados exclusivamente en castellano: por ejemplo, "Dieta para diabéticos" y "Ejercicios para diabéticos".

1.3. Papelería

No se han identificado aspectos a mejorar.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales

Si bien la página web y la intranet cumple con los criterios establecidos y no se publica nada si no está en los dos idiomas oficiales, en Facebook no siempre se actúa según los criterios establecidos y alguna vez se han publicado noticias que no han sido escritas por la responsable de comunicación y se han publicado en castellano solamente.

Sólo una persona de la organización ha recibido formación especializada para manejar y gestionar la web, la intranet y facebook en euskera.

1.5. Revistas y boletines

No se han identificado aspectos a mejorar.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

La mayoría de la publicidad y campañas institucionales realizadas en la OSI son de carácter corporativo y, pese a que siempre se difunden en las dos lenguas oficiales, en general, se suelen diseñar en castellano y posteriormente traducir al euskera. Por esta razón, a veces, el mensaje en euskera no tiene la misma fuerza comunicativa que el mensaje en castellano.

1.7. Actos públicos, jornadas

Si bien en los actos públicos y jornadas se intenta garantizar que los saludos y clausuras sean en euskera, así como las convocatorias y programas, sería interesante que en su desarrollo se vaya introduciendo también el uso del euskera en, al menos, el 10% de los contenidos, tal y como establece el Plan de Euskera.

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

A veces las personas empleadas en las unidades de recepción que no saben euskera no actúan conforme al protocolo, facilitando a las personas usuarias vascoparlantes la atención en euskera por otras profesionales. Según el resultado de las mediciones, de las personas encuestadas afirma que después de los saludos y las primeras frases, han seguido siempre la conversación en euskera un 78 %, y, un 31 % han derivado en una persona vascohablante. El resultado llama un poco la atención teniendo en cuenta que en recepción no trabaja nadie que no sepa euskera.

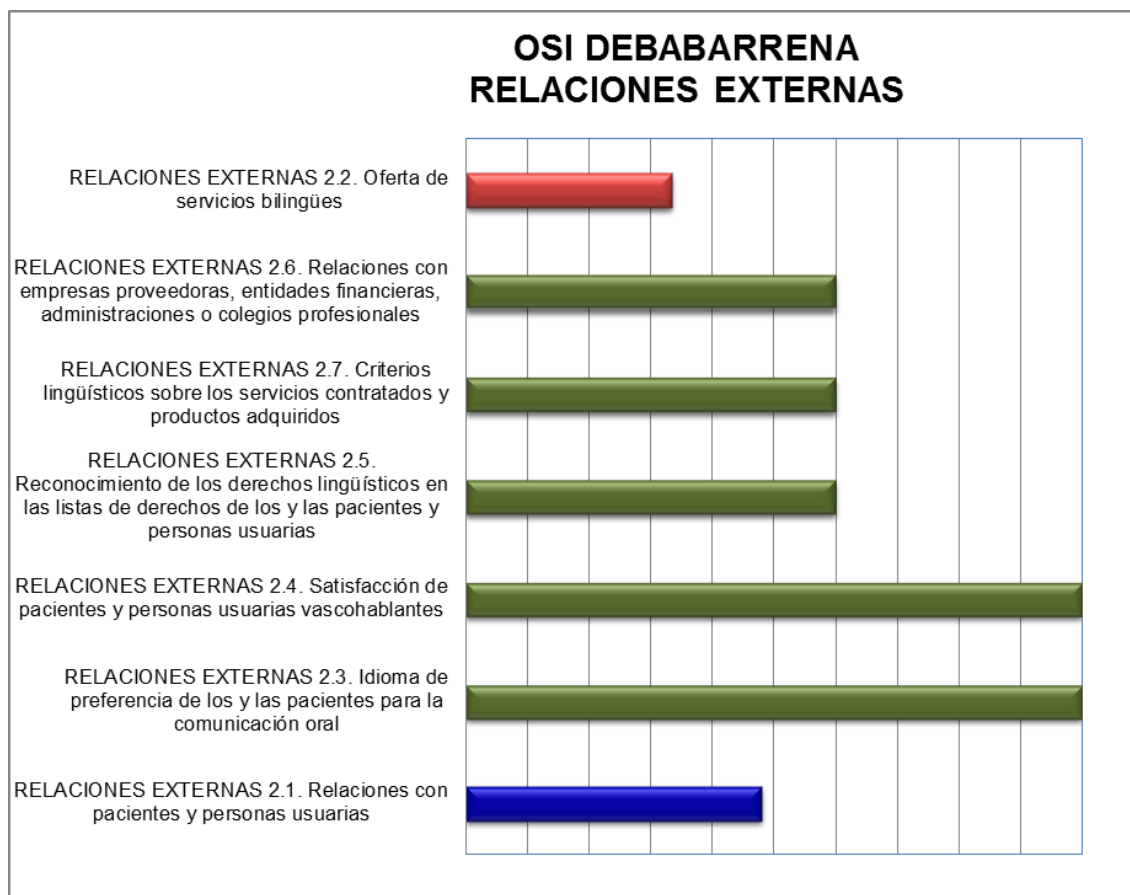
1.9 Megafonía y contestadores

No se han identificado aspectos a mejorar.

* * *

5.2. Relaciones externas

RELACIONES EXTERNAS	RESULTADO
2.1. Relación con pacientes y personas usuarias	48,00 %
2.2. Oferta de servicios bilingües	33,33 %
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	100,00 %
2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes	100,00 %
2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en los decálogos de derechos de pacientes y personas usuarias	60,00 %
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales	60,00 %
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	60,00 %
TOTAL	50,80 %



FORTALEZAS

2.1. Relación con pacientes y personas usuarias

En las relaciones verbales con los y las pacientes, tanto en persona como por teléfono, en general, se respeta la opción lingüística de la persona usuaria. En la encuesta a pacientes que han seleccionado el euskera como idioma prioritario, el 91% de las personas encuestadas han señalado que en los servicios sanitarios les atienden siempre o casi siempre en euskera.

La documentación estándar para las personas usuarias está en los dos idiomas oficiales y la mayoría de las veces se entrega en ambos idiomas.

La dirección de la OSI es la que transmite los criterios lingüísticos en las sesiones de seguimiento de los objetivos del Plan de Gestión de la OSI.

2.2. Oferta de servicios bilingües

Parte de los y las profesionales y servicios bilingües están identificados, y el sistema de identificación está claramente expuesto en la mayoría de las unidades. Y respecto a la identificación de servicios y unidades, las recepciones y algún otro servicio están claramente identificados como bilingües. Según las encuestas realizadas a pacientes que tienen como preferencia el euskera para sus relaciones con Osakidetza, el 34 % de las personas encuestadas indican que en su centro hay personal identificado.

En la atención especializada, la presencia del euskera es desigual. Si bien no existe una oferta de especialidades médicas bilingües, en algunas especialidades, como por ejemplo aparato digestivo y dermatología las personas usuarias que así lo solicitan son atendidas en euskera.

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

Se está registrando a buen ritmo el idioma de preferencia de las y los nuevos pacientes y otros/as pacientes de la entidad (34 % en mayo de 2017). De hecho, los datos para la encuesta a pacientes vascohablantes realizada en esta evaluación han sido extraídos de este registro.

La organización está teniendo una actitud proactiva a la hora de registrar el idioma de preferente de los/as pacientes. El 96 % de las personas encuestadas señala haber sido consultada por la propia organización.

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

En las encuestas de satisfacción de pacientes y personas usuarias se incluyen ítems relativos al uso del euskera en la entidad.

Además, en la presente evaluación se ha llevado a cabo, con mayor profundidad, una encuesta telefónica a pacientes con preferencia lingüística euskera que recientemente hayan tenido alguna actividad asistencial, y el nivel de satisfacción en cuanto a la presencia y uso del euskera ha obtenido una valoración general de 7,69 sobre 10.

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

En la mayoría de los centros y unidades están visibles los paneles de derechos y obligaciones, y en la mayoría de ellos se hace mención a los derechos lingüísticos.

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

En las relaciones con las empresas proveedoras estratégicas (limpieza, mantenimiento, seguridad) las comunicaciones escritas estándares suelen enviarse en euskera y castellano. Con la empresa encargada del mantenimiento las reuniones se llevan a cabo en euskera y las actas se escriben en euskera y castellano.

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

2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

En la mayoría de las contrataciones de servicios y productos dirigidos a los usuarios y trabajadores, se exige y se hace cumplir el requisito de utilizar el euskera.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR

2.1. Relación con pacientes y personas usuarias

Si bien mayormente en las relaciones verbales con los y las pacientes, tanto en persona como por teléfono, se respeta la opción lingüística de los y las pacientes, no siempre está garantizado en todos los casos.

Respecto a los documentos estándares entregados a los y las pacientes, Siempre cuando el documento está redactado en bilingüe se entrega en los dos idiomas pero cuando existen dos documentos, uno en cada idioma, muchas veces se entregan en castellano por petición del paciente. Las aplicaciones informáticas garantizan que la mayoría de los documentos estén disponibles en ambos idiomas pero no todos y todas las profesionales los entregan en bilingüe. La información que es cumplimentada por los y las profesionales suele redactarse única y exclusivamente en castellano. El 43 % de las respuestas de los pacientes con preferencia lingüística euskera señalan que siempre se les ha facilitado la documentación en euskera (pregunta nº 2 de la encuesta).

Si bien se está realizando un gran esfuerzo para transmitir los criterios lingüísticos, la aplicación de los mismos en todas las unidades y por todos y todas las profesionales no está siempre garantizada. Por ejemplo, hemos observado una diferencia en el conocimiento del plan de euskera y en su interiorización por parte de los JUAP dependiendo del tiempo que llevan en el cargo. Por ello consideramos interesante que al comienzo del cargo se les hiciera una presentación del plan de euskera, de la función y el rol que les corresponde como responsables de los centros de salud.

Se han repartido manuales en euskera de su ámbito laboral a los y las profesionales bilingües de las áreas más generales, pero no todos y todas las conocen y hacen uso de ellos.

2.2. Oferta de servicios bilingües

A través de las entrevistas realizadas, hemos podido saber que hay un número importante de profesionales vascohablantes que no están identificados/as. No obstante, el símbolo identificativo se ha repartido en todos los centros de salud y en el hospital. En los centros donde el índice de vascohablantes es importante y los centros que no son tan grandes no ven la necesidad de utilizarlo puesto que todos se conocen y saben que pueden utilizar el euskera con total naturalidad. Es el caso del centro de salud de Mutriku, por ejemplo.

De forma proactiva generalmente no se ofrece la posibilidad de elegir un médico de familia, pediatra o matrona vascohablante. A los nuevos/as pacientes se les asignan los y las profesionales que tienen el cupo abierto. Según la información recabada en las entrevistas, los y las pacientes pocas veces solicitan que se les asigne una profesional vascohablante. Por su parte, la encuesta realizada a los pacientes que han elegido como idioma de preferencia el euskera, un 26 %

afirma que se le ha ofrecido atención primaria en euskera.

Aun no se ha comenzado a abordar la oferta de especialidades en euskera, por lo que todavía no se garantiza sistemáticamente ningún circuito completo en euskera. No obstante, en algunas especialidades, en concreto en aparato digestivo y dermatología las personas usuarias vascohablantes son atendidas en euskera. Por el contrario, en otras especialidades ha empeorado la situación desde el 2016; en oftalmología, en concreto, ha disminuido el número de profesionales euskaldunes.

Según la encuesta realizada a pacientes con el euskera como lengua preferente, solo el 30 % ha sido atendido en euskera por los y las especialistas.

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

Si bien el registro del idioma de preferencia de los y las pacientes de la OSI va a buen ritmo (34 %), por encima de la media de las demás organizaciones de servicio de Osakidetza, se ve necesario emprender medidas dirigidas a garantizar la asistencia en euskera a las personas que han registrado dicho idioma como preferente: oferta de servicios de atención primaria en euskera, derivación a especialistas euskaldunes...

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

Si bien en la encuesta telefónica a pacientes con preferencia lingüística euskera el nivel de satisfacción en cuanto a la presencia y uso del euskera es satisfactorio (7,69 sobre 10), queda aún un margen de mejora de 2,31 puntos en el que se debe continuar trabajando.

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

En alguno de los centros y unidades, no están visibles los paneles sobre derechos y obligaciones de los y las pacientes.

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

En las relaciones con las empresas proveedoras estratégicas (limpieza, mantenimiento, seguridad) las comunicaciones escritas no estándares suelen enviarse en castellano, a excepción de las del servicio de mantenimiento que se escriben en bilingüe. Las relaciones orales, dependiendo del interlocutor se intenta respetar la opción lingüística. Con el personal de seguridad (contratación desde la central) y limpieza que no son vascohablantes, las relaciones son en

castellano.

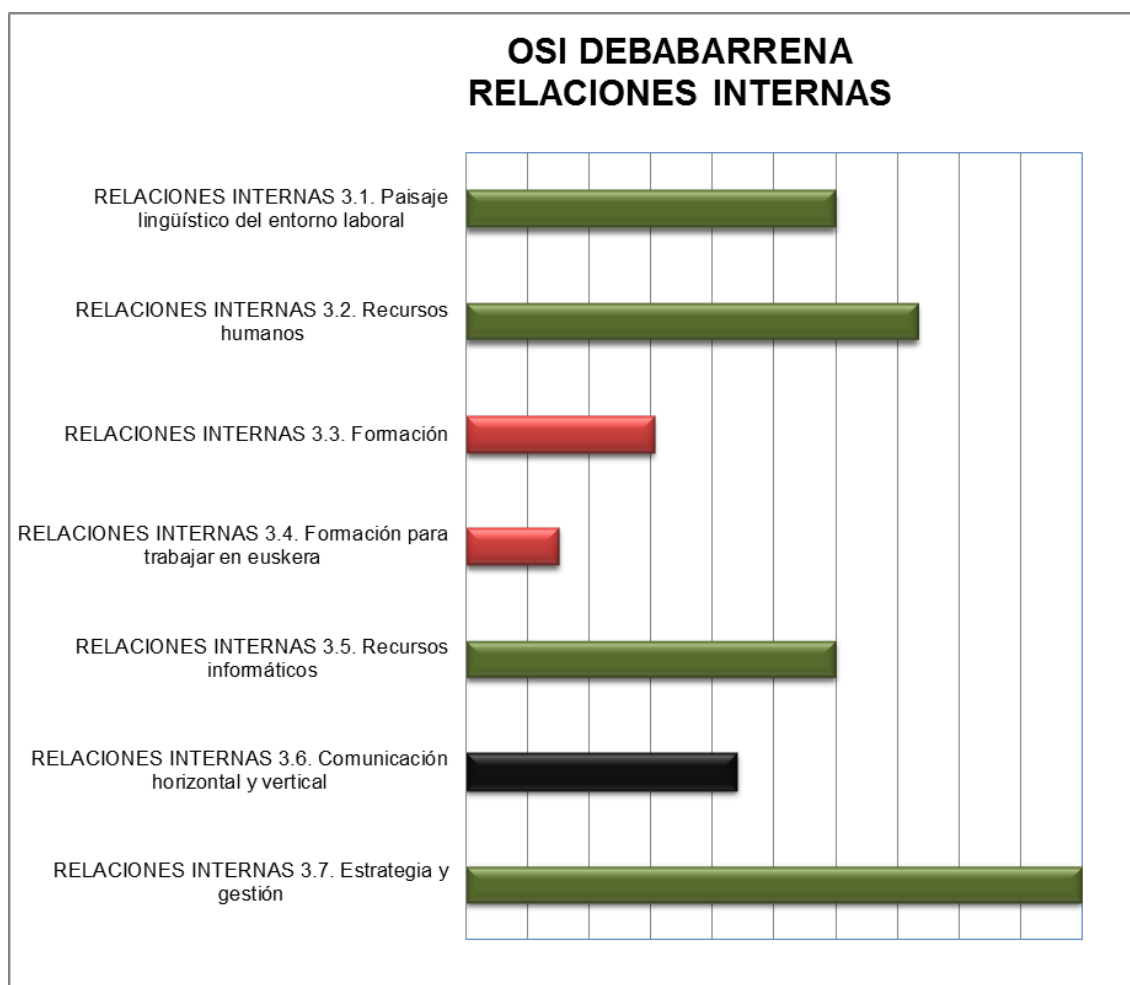
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

No en todos los contratos de servicios o productos se incluye la cláusula general sobre los criterios lingüísticos.

* * *

5.3. Relaciones internas

RELACIONES INTERNAS	Resultado
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	60,00 %
3.2. Recursos humanos	73,33 %
3.3. Formación	30,43 %
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera	15,00 %
3.5. Recursos informáticos	60,00 %
3.6. Comunicación horizontal y vertical	44,00 %
3.7. Estrategia y gestión	100,00 %
TOTAL	45,75 %



FORTALEZAS

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

Gran parte de los rótulos relativos a la seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...) como los relativos a la salud laboral o al medioambiente se encuentra mayoritariamente en ambos idiomas oficiales, atendiendo a los criterios de calidad y funcionalidad del euskera.

Generalmente se cumple el criterio lingüístico en muchos de los carteles del entorno laboral que están de cara al público.

3.2. Recursos Humanos

En lo que respecta a las relaciones verbales con las personas trabajadoras, en casi todas las unidades que tienen relación directa y continua con el personal se respeta su opción lingüística, tanto en persona como por teléfono, tal y como se ha podido comprobar a través de las visitas y entrevistas realizadas.

La mayoría de las veces, la documentación dirigida a las y los trabajadores se publica y entrega en ambos idiomas oficiales, atendiendo a los criterios de calidad y funcionalidad recogidos en el Plan de Euskera. Asimismo, se intenta que las respuestas a solicitudes o reclamaciones sean redactadas en el idioma utilizado por el trabajador.

Todos los años se hace una encuesta de satisfacción entre el personal con un cuestionario relacionado exclusivamente con el uso del euskera.

Se ha informado a los trabajadores y a las trabajadoras de la opción que tienen para elegir su idioma de preferencia en el Portal del Empleado, en el cual tienen la posibilidad de realizar trámites en función del idioma elegido.

Respecto a la bienvenida y presentación de la organización a las nuevas y nuevos empleados, en los actos de bienvenida de nuevos trabajadores/as y residentes, se mencionan los criterios de uso de los idiomas oficiales. Se les entrega un resumen del plan de euskera y los criterios de uso de los dos idiomas oficiales.

3.3. Formación

De los cursos de formación organizados por Osakidetza, el 38% son en euskera, similar al porcentaje de profesionales vascoparlantes.

Tomando como referencia el total de personal vascohablante de la OSI, el porcentaje de personas inscritas a dichos cursos está por encima de la media de Osakidetza.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

Trabajadores/as de la OSI han participan en los cursos de formación lingüística sobre temas generales organizados desde el Servicio Corporativo de Euskera (redacción y puntuación en euskera, normas académicas, etc.). Más en concreto han sido 25 personas las que han participado en 4 cursos organizados desde el Servicio Corporativo de Euskera.

3.5. Recursos informáticos

Tanto Osakidetza como la propia organización de servicios están aportando algunos recursos de ayuda para escribir en euskera en el ámbito sanitario y administrativo. Existe un apartado en la Intranet que recoge este tipo de herramientas.

Los/as trabajadoras de la OSI tienen la posibilidad de instalar office en euskera y también pueden elegir el idioma del sistema operativo.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

En las reuniones de algunas comisiones se cumplen los criterios lingüísticos. En reuniones generales, al menos la introducción inicial y el resumen final se hacen en euskera, y también las convocatorias de reuniones y las actas. Los documentos deben redactarse en ambos idiomas.

De la misma manera, en más de un centro de salud y en alguna unidad del hospital es habitual el uso del euskera entre los y las trabajadoras.

Se han organizado algunas iniciativas con el fin de cambiar los hábitos lingüísticos y fomentar el uso del euskera en las relaciones informales entre trabajadores y trabajadoras: sobre todo en el entorno del Día Internacional del Euskera, charlas, teatro...

Si bien no existe un convenio de compromisos y esfuerzos compartidos para fomentar el uso del euskera entre los sindicatos y la dirección de personal, la mayoría de los sindicatos garantizan el uso de ambos idiomas en sus comunicaciones generales.

3.7. Estrategia y gestión

Los documentos generales relativos a la estrategia y a la gestión general (Plan Estratégico, planes de gestión, presupuestos ...) están redactados en ambos idiomas oficiales.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

La presencia del euskera en la rotulación del entorno laboral es intermedia. En algunos casos la rotulación relacionada con elementos de seguridad está en castellano, y en otras muchas ocasiones, no se respetan los criterios lingüísticos, así primero están redactados en castellano y después en euskera: "Salida-irteera", en los ascensores "normas de seguridad", etc.

3.2. Recursos Humanos

De las entrevistas realizadas se deriva que en las unidades que tienen relación directa con los y las trabajadoras, a veces no se respeta su opción lingüística.

En las relaciones verbales con las personas trabajadoras, tanto en persona como por teléfono, generalmente se respeta su opción lingüística, especialmente dentro del hospital en las unidades que tienen una relación directa y continua con el personal (dirección, departamento de personal, informática, gestión económica, salud laboral, formación y comunicación). Pero no siempre es así, a modo de ejemplo en el centro de salud del centro de Eibar se subraya como un aspecto a mejorar este apartado, ya que el personal administrativo encargado de las tareas administrativas de dicho centro no tiene acreditado el perfil correspondiente, y ello, a veces, supone un obstáculo en el avance del uso del euskera en las relaciones internas entre los y las profesionales.

3.3. Formación

Dentro de la formación continua corporativa en euskera el último año no se ha aprovechado todo lo que se hubiera podido. En consecuencia, el porcentaje de trabajadores/as de la OSI que han participado en los cursos formativos en euskera está por debajo de la media del resto de las organizaciones de servicios.

Igualmente, en la formación específica de la OSI (talleres, cursos, sesiones clínicas...), el número de sesiones formativas en euskera (incluidas las bilingües) que se ha llevado a cabo en la organización, no llega al porcentaje de trabajadores bilingües de la entidad.

En la formación del personal residente de medicina y enfermería, a los nuevos y nuevas profesionales euskaldunes no se les ha ofrecido la posibilidad de elegir un tutor o tutora vascohablante. Los dos últimos años han cambiado los supervisores y tutores en todas las unidades y servicios, pero ahora son vascohablantes.

En cuanto a los cursos de euskaldunización y alfabetización, de 2014 a 2016 han habido 8 liberaciones completas y 1 liberaciones parciales. En el resto de

modalidades han acudido un total de 73 personas. La OSI está por debajo de la media del resto de OSIs.

Cuatro personas de la OSI han participado en los cursos para el perfeccionamiento lingüístico organizados por el Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza pero en la organización no han organizado cursos para perfeccionar el euskera. Tienen previsto organizar el taller Eusliderrak en otoño.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

La organización aún no ha desarrollado un programa de formación en función de sus prioridades y necesidades.

Por su parte, el Servicio Corporativo de Euskera no ha puesto en manos de las organizaciones de servicios el material didáctico que estaba previsto elaborarse de cara a la formación en euskera de los y las profesionales de diversas áreas prioritarias.

3.5. Recursos informáticos

Si bien Osakidetza y la organización de servicios están aportando recursos de ayuda para escribir en euskera en el ámbito sanitario y administrativo, gran parte de los y las profesionales no tiene conocimiento de dichos recursos.

Los trabajadores y trabajadoras tienen la posibilidad de cambiar fácilmente el idioma del sistema operativo Windows y el de los programas Office al euskera. Sin embargo, muchas de las personas entrevistadas no tiene conocimiento de la misma; de ahí que, al finalizar 2016, sólo 5 equipos de la organización tenían el sistema operativo y Office en euskera.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

Teniendo en cuenta el nivel de conocimiento de euskera en las diferentes unidades, aún no se ha desarrollado ninguna acción de cara a que el euskera sea lengua de trabajo en algún servicio prioritario.

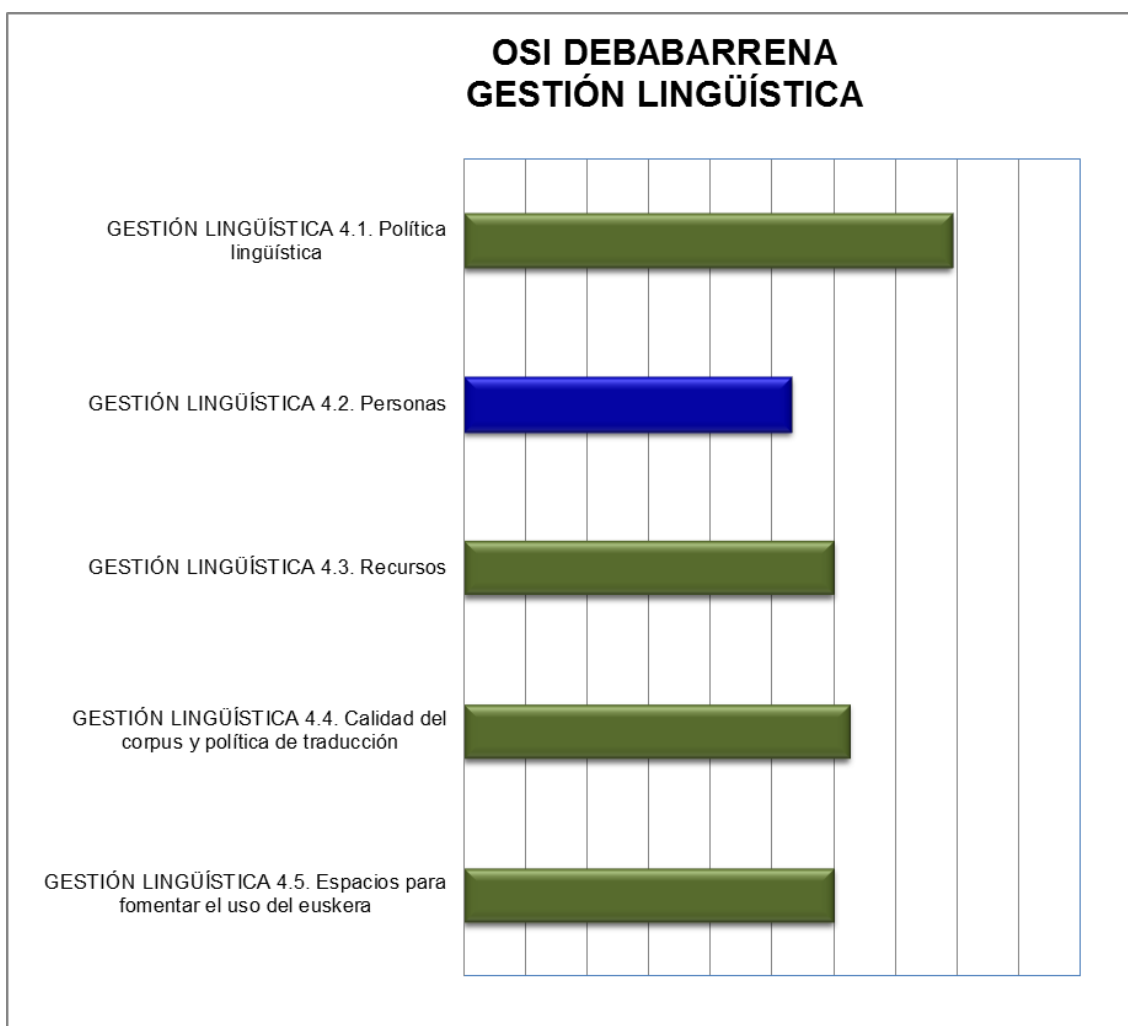
La gran mayoría de las reuniones, y la documentación vinculada a las mismas, son única y exclusivamente en castellano. No obstante, en reuniones generales la introducción inicial y el resumen final se hacen en euskera, al igual que la convocatoria y el acta.

3.7. Estrategia y gestión

No hemos identificado ningún aspecto a mejorar.

5.4. Gestión lingüística

GESTIÓN LINGÜÍSTICA	Resultado
4.1. Política lingüística	79,14 %
4.2. Personas	53,13 %
4.3. Recursos	60,00 %
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	62,50 %
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera	60,00 %
TOTAL	66,21 %



FORTALEZAS

4.1. Política lingüística

La organización cuenta con su propio programa de desarrollo del Plan de Euskera de Osakidetza, y, de manera general, se está implementando en base a lo previsto. Además de contar con el Plan de Euskera, en el Plan Estratégico de la OSI (2016-2019) se ha incluido el proyecto para la normalización lingüística. Se ha diseñado un plan de acción, con el fin de desarrollar dicho proyecto, al que se le hace seguimiento a través de los planes de gestión anuales.

El sistema informático corporativo de gestión de recursos humanos (SAP) está preparado para recoger las estructuras, prioridades y porcentajes de la OSI, y para trabajar en la gestión de los perfiles lingüísticos y fechas de preceptividad.

Algunas Direcciones tienen una actitud proactiva a la hora de impulsar el Plan de Euskera. Se adoptan medidas correctoras y se realiza un esfuerzo por extender el Plan a toda la organización.

En la evaluación sobre el euskera del programa-contrato, la OSI ha recibido una puntuación del 81 % en 2015 y del 85,7 % en 2016, superando en este último año la media obtenida por el conjunto de las OSIs. Además el 2016 se presentó al certificado BIKAIN en gestión lingüística y obtuvo el nivel de certificación medio.

A pesar de que todavía no se ha firmado el protocolo acordado entre Osakidetza y Elebide de cara a mejorar y agilizar la tramitación y el seguimiento de las quejas, la organización tiene un registro de estas quejas, y, siguiendo lo establecido en el Plan de Euskera, se ocupan de esclarecer los motivos de cada queja y redactar la respuesta con la unidad correspondiente, (esta respuesta se envía en euskera, si la queja ha sido formulada en dicha lengua). El responsable de las reclamaciones es el Servicio de Atención al Paciente y Usuario. En 2017 de momento no ha habido ninguna queja. En 2016 se registraron 4 quejas, una de ellas porque una de las pediatras no era vascohablante.

4.2. Personas

La técnica de euskera de la OSI ha participado en todas las sesiones de formación organizadas por el Servicio Corporativo de Euskera.

En las jornadas de reconocimiento del trabajo en favor del impulso al euskera, organizadas por la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza en 2015 un proyecto de la OSI fue reconocido y seleccionado como proyecto innovador en el impulso a la normalización del uso del euskera en Osakidetza.

En colaboración con la Universidad del País Vasco y la Dirección de FP del Gobierno Vasco, Osakidetza realiza diversas campañas informativas anuales

sobre el euskera en Osakidetza, dirigidas al alumnado del sector sanitario.

4.3. Recursos

Los criterios del Plan de Euskera se cumplen en cuanto a la composición y funcionamiento de la Comisión de Desarrollo del Plan Euskera. En la Comisión participan responsables de las diferentes direcciones (Director de Personal, Director Médico, Directora de Enfermería, Responsable de Formación Continua,...) representantes de primaria y representantes sindicales.

La Comisión se reúne 2 veces al año y el año pasado se creó una comisión especial de cara a la certificación BIKAIN.

La OSI cuenta con un servicio técnico de euskera que trabaja en las tres áreas indicadas en el Plan de Euskera, con una técnica profesional.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

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

La entidad, además de arbitrar cuantos recursos sean necesarios para hacer frente a las necesidades de traducción, tiene redactado el protocolo de traducción que la plantilla conoce y cumple.

Siguiendo los criterios de Osakidetza, en la organización siempre se utiliza la terminología estándar en euskera de las diferentes áreas profesionales del ente.

Tanto en la revista corporativa Osatuberri en euskera como en las colaboraciones que hacen en las publicaciones en euskera de la comarca, se cuida el euskera estándar y de calidad.

4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

Se han organizado algunas actividades dirigidas a la promoción del uso del euskera en torno al Día Internacional de Euskera: charlas, teatro... también han participado en la última edición de la Korrika. Asimismo, el hospital de Mendaro participó en una edición del programa “Tribuaren berbak” de EITB, sobre la presencia y uso del euskera en el ámbito sanitario vasco en junio de 2015.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR**4.1. Política lingüística**

A pesar de que la mayoría de las direcciones muestran una actitud proactiva a la hora de impulsar el Plan de Euskera, es conveniente que se extienda a todas las direcciones, cargos de responsabilidad y mandos intermedios.

4.2. Personas

Las y los jefes y mandos intermedios de la OSI aún no han tomado parte en el curso de formación de Osakidetza sobre las pautas de uso de las lenguas oficiales, ya que éste se ha puesto en marcha a mediados de 2017.

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

4.3. Recursos

Durante el 2016 se ha reducido la frecuencia de las reuniones de la Comisión del Desarrollo del Plan. Ha habido más de un motivo pero principalmente porque ha habido muchos cambios en la gerencia, de hecho en el momento en que se realiza la presente evaluación está vacante la plaza.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

El proyecto de estandarización de documentos y adopción de criterios de estilo de carácter corporativo aún no se han desarrollado debidamente.

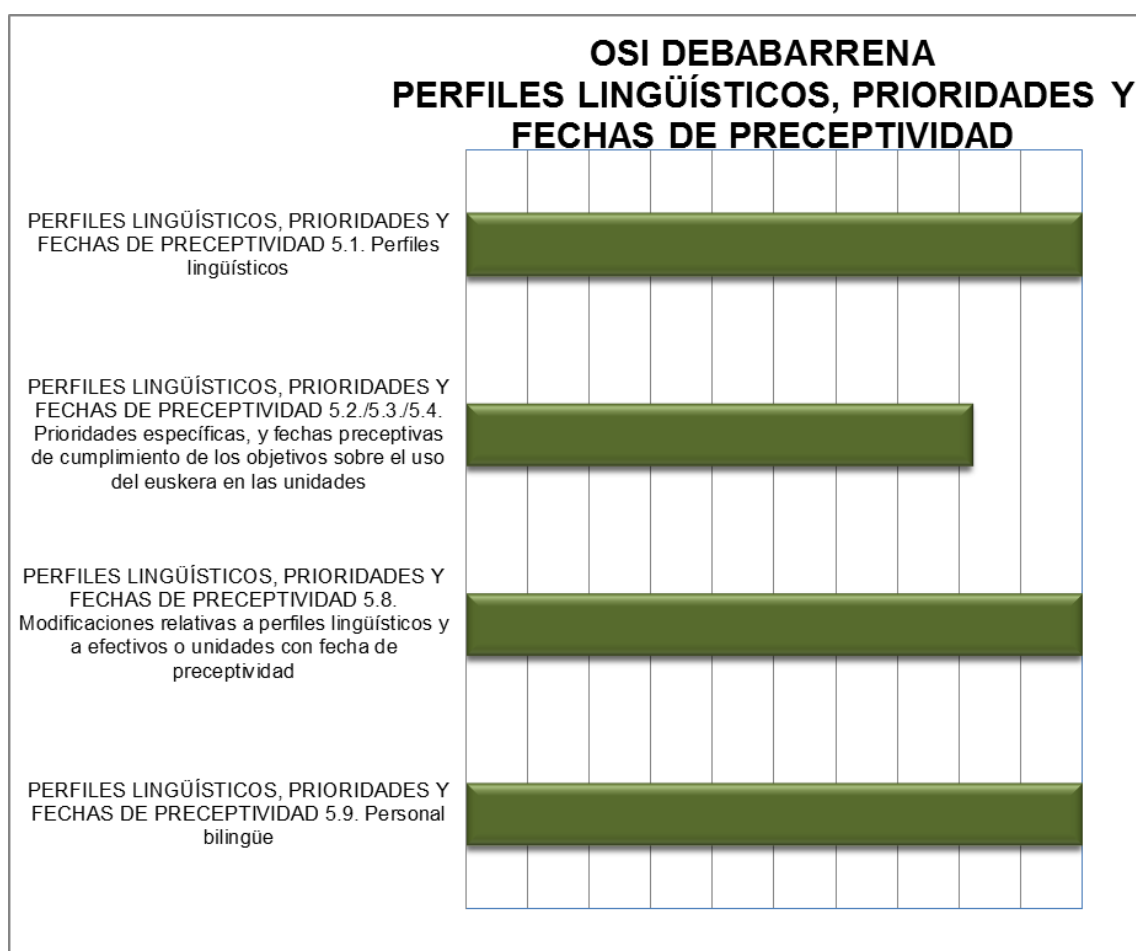
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

Si bien se han organizado actividades e iniciativas para fomentar el uso del euskera, parte de los y las profesionales no tiene conocimiento de dichas actividades y muchas personas no han participado en las actividades.

* * *

5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	Resultado
5.1. Perfiles lingüísticos	100,00 %
5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades	82,07 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	100,00 %
TOTAL	87,00 %



FORTALEZAS

5.1. Perfiles lingüísticos

Todos los perfiles lingüísticos están debidamente fijados en la entidad:

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

En 2017 Osakidetza ha organizado una convocatoria especial de acreditación del 2º perfil lingüístico por parte del personal fijo vasco-parlante, en la que han participado 19 personas de la OSI Bajo Deba, a las que se ha ofrecido formación para preparar el examen escrito, tras superar el examen oral.

La mayoría de las y los empleados de puestos de trabajo con preceptividad cumplida han certificado el nivel correspondiente. En concreto el 74 % (303 de 406 plazas), porcentaje que está por encima de la media del conjunto de las OSIs.

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

El grado de prioridad de todas las unidades y los porcentajes mínimos de fechas de preceptividad están debidamente fijados en toda la OSI.

En alguna unidad prioritaria incluso se supera el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad requerido (68,5 %).

El porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil de su puesto en unidades prioritarias es mínimo (4 %), lo cual no supone ningún obstáculo para la consecución de los objetivos.

El requerimiento de conocimientos específicos para la realización de sustituciones en ciertas categorías profesionales no supone un obstáculo para la disposición de candidatos bilingües (salvo algún caso aislado en enfermería en el hospital).

En lo que respecta a los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas de plantilla estructural (comúnmente denominados eventuales), aplicando el actual Acuerdo de Contratación el euskera sirve para determinar el orden de prelación de los componentes de la lista de contratación, pero no supone exigencia para el acceso y desempeño de funciones. En tanto se apruebe un nuevo Acuerdo de Contratación de personal,

y al objeto de conjugar los principios generales de cobertura de necesidades de personal y garantizar la atención bilingüe a la ciudadanía, en 2015 la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza estableció criterios de actuación en relación con la exigencia de la acreditación del PL en los nombramientos eventuales, los de verano en particular y las contrataciones temporales en general. Y en el caso de la OSI Debabarrena el cumplimiento de los criterios recomendados por la Dirección de Osakidetza es el mas alto de entre las Organizaciones de servicio ubicadas en zonas sociolingüísticas similares.

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

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

5.9. Personal bilingüe

El número de trabajadores y trabajadoras con perfil acreditado (59 %) es superior al del entorno sociolingüístico (52 %).

* * *

ASPECTOS A MEJORAR**5.1. Perfiles lingüísticos**

No se ha identificado ningún aspecto a mejorar.

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

Si bien el 74,6 % de los y las profesionales que ocupan puestos con fechas de preceptividad vencida han acreditado el perfil lingüístico correspondiente, todavía queda un margen de mejora.

Para los puestos de responsabilidad Osakidetza aún no ha fijado criterios de carácter general para poner fecha de preceptividad a puestos de jefatura, mando y otros puestos de responsabilidad, en la OSI un 10 % de los puestos de responsabilidad tienen fechas de preceptividad. Este dato está por debajo de la media del conjunto de las OSIs.

Las principales dificultades para cubrir las sustituciones con profesionales bilingües se presentan en atención primaria por orden de frecuencia en la categoría de médicos de familia y enfermería, mientras que en atención hospitalaria prácticamente no se presentan dificultades para cubrir las sustituciones con candidatos bilingües.

En lo que respecta a los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas de plantilla estructural (comúnmente denominados eventuales), sería importante la aprobación, por parte de Osakidetza, de un nuevo Acuerdo de Contratación de personal, en el que se conjuguen los principios generales de cobertura de necesidades de personal y garantizar la atención bilingüe a la ciudadanía.

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

No se han identificado aspectos a mejorar.

5.9. Personal bilingüe

El ritmo en la acreditación de los perfiles lingüísticos desde el 2013 al 2016 es ligeramente inferior a la media de las OSIs a pesar de que el número de personal bilingüe está por encima de la media del entorno sociolingüístico.

6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO

64,55 %

Secciones	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos
1.1. Rotulación	
1.1.1. Rotulación fija exterior e interior	60,00 %
1.1.2. Rotulación variable exterior e interior	60,00 %
1.1.3. Rótulos y paneles de empresas o servicios contratados	100,00 %
1.1.4. Supuestos en los que los rótulos no deben figurar en ambos idiomas	60,00 %
1.2. Carteles	
1.2.1 Carteles	60,00 %
1.3. Papelería	
1.3.1 Papelería	100,00 %
1.4. Intranet, extranet, redes sociales...	
1.4.a Intranet, extranet, redes sociales...	60,00 %
1.4.e Formación de profesionales que gestionan la intranet, extranet, blogs o redes sociales	20,00 %
1.4.f Secciones de euskera en la intranet y extranet	100,00 %
1.5. Revistas y boletines	
1.5.a Revistas y boletines	-----
1.5.d Revistas y boletines monolingües en euskera	60,00 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	
1.6.1 Anuncios, publicidad y campañas institucionales	100,00 %

1.7. Actos públicos, jornadas...	
1.7.1 Actos públicos, jornadas...	20,00 %
1.8. Saludos y primeras frases al atender a pacientes y usuarios	
1.8.a Saludos y primeras frases al atender a pacientes y usuarios	100,00 %
1.8.d Protocolo del personal no vascohablante en la atención al cliente	60,00 %
1.9. Megafonía y contestadores	
1.9.1 Megafonía y contestadores	100,00 %
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	
2.1.1. Relaciones verbales	60,00 %
2.1.2. Documentación escrita	20,00 %
2.1.3. Comunicación telemática	-----
2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de ambos idiomas oficiales	60,00 %
2.1.4.d Manuales en euskera	60,00 %
2.2. Oferta de servicios bilingües	
2.2.a Identificación de profesionales y servicios bilingües	60,00 %
2.2.b Oferta de servicios en euskera en la atención primaria	20,00 %
2.2.c Oferta de especialidades en euskera	20,00 %
2.3. Idioma de preferencia de los pacientes para la comunicación oral	
2.3.1 Idioma de preferencia de los pacientes para la comunicación oral	100,00 %
2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes	
2.4.1 Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes	100,00 %
2.5. Reconocimiento de los derechos lingüísticos en las listas de derechos de los pacientes y usuarios	
2.5.1 Reconocimiento de los derechos lingüísticos en las listas de derechos de los pacientes y usuarios	60,00 %
2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones o colegios profesionales	
2.6.1 Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones o colegios profesionales	60,00 %

2.7. Criterios lingüísticos sobre los servicios contratados y productos adquiridos	
2.7.1 Criterios lingüísticos sobre los servicios contratados y productos adquiridos	60,00 %
3.1. Paisaje lingüístico del entorno laboral	
3.1.1 Paisaje lingüístico del entorno laboral	60,00 %
3.2. Recursos humanos	
3.2.1.a.1 Relaciones verbales con los trabajadores	60,00 %
3.2.1.b.2 Relaciones escritas con los trabajadores	60,00 %
3.2.1.c Encuestas de satisfacción de los trabajadores	100,00 %
3.2.2. El idioma de preferencia de los trabajadores	100,00 %
3.2.3. Bienvenida de nuevos trabajadores o residentes	100,00 %
3.3. Formación	
3.3.1. Formación corporativa continua	60,00 %
3.3.2. Formación específica organizada por la organización de servicios	20,00 %
3.3.3. Formación de médicos y enfermeros residentes	20,00 %
3.3.4. Cursos de euskaldunización y alfabetización	20,00 %
3.3.5. Otros cursos de perfeccionamiento lingüístico	20,00 %
3.4. Formación para trabajar en euskera	
3.4.a Formación para trabajar en euskera	0,00 %
3.4.b Material didáctico para formar en euskera a los trabajadores	0,00 %
3.4.c Cursos generales o transversales de formación	60,00 %
3.5. Recursos informáticos	
3.5.1 Recursos informáticos	60,00 %
3.5.b Sistema operativo y programas de Office en euskera	60,00 %

3.6. Comunicación horizontal y vertical	
3.6.1. Lengua de trabajo	20,00 %
3.6.2. Uso de idiomas oficiales en reuniones	60,00 %
3.6.3. Planes para impulsar el uso del euskera en las relaciones entre trabajadores	60,00 %
3.6.3.b Compromiso de los sindicatos para garantizar el uso del euskera	60,00 %
3.7. Estrategia y gestión	
3.7.1 Estrategia y gestión	100,00 %
4.1. Política lingüística	
4.1.1. Plan de Euskera y su ámbito de aplicación	100,00 %
4.1.1.b Estructura de todo el ámbito de aplicación en la aplicación informática SAP	100,00 %
4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	60,00 %
4.1.2.c Programas de euskera de los servicios o unidades	60,00 %
4.1.2.d Plan Estratégico y planes de gestión de la entidad	100,00 %
4.1.3. Evaluación de la política lingüística	100,00 %
4.1.4. Registro y seguimiento de quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos	100,00 %
4.2. Personas	
4.2.a Formación a mandos intermedios sobre los criterios del Plan de Euskera	0,00 %
4.2.b Sesiones de formación para técnicos de euskera	100,00 %
4.2.c Campaña de sensibilización de trabajadores	0,00 %
4.2.d Reconocimiento a los impulsores del euskera	60,00 %
4.2.e Información sobre salud y euskera al alumnado del sector sanitario	100,00 %
4.3. Recursos	
4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	60,00 %
4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	60,00 %

4.4. Calidad del corpus y política de traducción	
4.4.1. Criterios de funcionalidad en las comunicaciones escritas	60,00 %
4.4.2. Traducciones	100,00 %
4.4.3. Estandarización de documentos y criterios de estilo	0,00 %
4.4.4. Terminología	100,00 %
4.4.5. Difusión del euskera estándar y de calidad en las publicaciones divulgativas	100,00 %
4.5. Espacios para fomentar el uso del euskera	
4.5.1 Espacios para fomentar el uso del euskera	60,00 %
5.1. Perfiles lingüísticos	
5.1.a Perfiles lingüísticos	100,00 %
5.1.d Convocatoria extraordinaria de acreditación del PL 2 para trabajadores vascohablantes	100,00 %
5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades	
5.3.b. Certificaciones de los perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad	60,00 %
5.4.a Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera	100,00 %
5.4.b Superación del porcentaje mínimo de fechas de preceptividad	60,00 %
5.4.e Exenciones en la certificación del perfil lingüístico	100,00 %
5.4.g Perfil de euskera en la contratación temporal en unidades prioritarias	100,00 %
5.4.h Perfil de euskera en las jefaturas, mandos y puestos de responsabilidad	60,00 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	
5.8.1 Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	
5.9.1 Porcentaje de personal bilingüe en la organización de servicios	100,00 %
TOTAL	64,55 %