



**Osakidetza**

# **Evaluación intermedia del II Plan de Euskera de Osakidetza**

**(periodo 2013-2017)**

**OSI Alto Deba**

Octubre de 2017

## ÍNDICE

|                                                                         |           |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN.....</b>                                             | <b>3</b>  |
| <b>2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN.....</b>                     | <b>5</b>  |
| <b>3. METODOLOGÍA.....</b>                                              | <b>6</b>  |
| <b>4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD .....</b>                             | <b>10</b> |
| 4.1. Principales fortalezas de la organización .....                    | 11        |
| 4.2. Principales palancas de la organización.....                       | 13        |
| <b>5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD.....</b>                           | <b>15</b> |
| 5.1. Imagen y comunicación.....                                         | 15        |
| 5.2. Relaciones externas.....                                           | 21        |
| 5.3. Relaciones internas.....                                           | 27        |
| 5.4. Gestión lingüística .....                                          | 33        |
| 5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad ..... | 38        |
| <b>6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO .....</b>                        | <b>43</b> |

## 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 transcurrir 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 evaluación de la ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA DEBAGOIENA, 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 | <p>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</p>                                                                                                                                                          |
| CONTENIDOS DEL INFORME             | <p>El informe consta de 6 apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Introducción</li> <li>• Información general de la evaluación</li> <li>• Metodología</li> <li>• Visión global de la entidad</li> <li>• Visión detallada de la entidad</li> <li>• Sistema de indicadores detallado</li> </ul>                                                                                                                                                                                                      |
| FECHAS DE EVALUACIÓN               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Visita y recopilación de evidencias: 13 y 17 de julio</li> <li>• Observación del paisaje lingüístico: 13 y 17 de julio</li> <li>• Entrevistas a jefaturas de unidad: 13 de julio</li> <li>• Entrevistas a responsables de los centros de salud: 13 y 17 de julio</li> <li>• Entrevistas a profesionales: 20 de julio</li> <li>• Encuestas a pacientes: julio</li> <li>• Llamadas telefónicas a unidades: 17-21 de julio</li> <li>• Grupos focales: 17 de julio</li> </ul> |
| EMPRESA EVALUADORA                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elhuyar-Zubize SLU</li> </ul> <p>Principal técnica evaluadora:<br/>Amaia Zarrabeitia Salterain</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| AYUDA TÉCNICA                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 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         | <p>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...).</p> <p>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.</p> <p>Asimismo, se han examinado las aplicaciones web y las redes sociales de la entidad.</p> |

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Observación <i>in situ</i></b>      | <p>Con el fin de analizar los elementos del paisaje lingüístico y analizar la atención presencial, hemos visitado las siguientes unidades del hospital:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción consultas externas (Prioridad I)</li> <li>• Tocoginecología (Prioridad II)</li> <li>• Dirección del departamento de personal (Prioridad II)</li> <li>• Urgencias (Prioridad II)</li> <li>• Radiología (Prioridad III)</li> </ul> <p>De la misma manera, hemos visitado los siguientes centros de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aretxabaleta</li> <li>• Eskoriatza</li> <li>• Elgeta</li> <li>• Bergara</li> <li>• Oñati</li> <li>• Arrasate</li> </ul> |
| <b>Encuestas a pacientes</b>           | <p>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.</p>                                                                                                                                          |
| <b>Llamadas telefónicas a unidades</b> | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Unidades de recepción, información y admisión: 8 llamadas.</li> <li>Servicios asistenciales (tanto de atención primaria como de especialidades): 12 llamadas.</li> <li>Servicios generales con los que usualmente se relaciona una parte importante de la plantilla (Personal, Salud Laboral, Formación, Comunicación, Dirección, Informática...): 5 llamadas.</li> </ol>            |

## 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                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Entrevistas a jefaturas de unidad del Hospital del Alto Deba</b>                          | <p>Hemos realizado entrevistas personales a los jefes y a las jefas de las siguientes unidades del hospital:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de consultas externas: Carmen Jimenez Vidal</li> <li>• Tocoginecología: Jose Ramon Serrano Navarro (y todo el equipo de ginecología)</li> <li>• Directora de Personal: Laura Bacigalupe</li> <li>• Urgencias: Federico Melgosa</li> <li>• Radiología: Martin Aperribay Ulacia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Entrevistas a responsables de centros de salud</b>                                        | <p>Hemos realizado entrevistas personales a responsables de los siguientes centros de salud:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aretxabaleta: Begoña Iturbe</li> <li>• Eskoriatza: personal médico</li> <li>• Elgeta eta Bergara: Iñaki Urgoitia Uribe (no fue posible la entrevista con el JUAP por motivos ajenos al equipo evaluador)</li> <li>• Oñati: Santiago Ayechu Redín</li> <li>• Arrasate: Edurne Marañoñ Guesala</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Entrevistas a profesionales de áreas importantes en el desarrollo del Plan de Euskera</b> | <p>Hemos realizado entrevistas personales a profesionales de diferentes áreas con responsabilidad en la puesta en marcha y desarrollo de medidas de normalización del euskera:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servicio de Euskera: Ander Manterola Dudagoitia (técnico de normalización lingüística).</li> <li>• Dirección Médica: Jesus Millas Ros (Director Médico).</li> <li>• Dirección de Economía y Finanzas: Jaime Ruiz de Eguino Landarika (Director de Economía y Finanzas).</li> <li>• Dirección de Personal: Laura Bacigalupe Artacho (Directora de Personal).</li> <li>• Calidad: Conchi Muñoz Miguel (Responsable de Calidad).</li> <li>• Formación: Consuelo Barberena (Jefa del Área de Formación Continua).</li> <li>• Informática: Josean Mazón Menaya (Responsable de informática)</li> <li>• SAPU: Susana Inda Galdos (Jefe del Servicio de Atención a Pacientes).</li> </ul> |
| <b>Grupos focales</b>                                                                        | <p>Hemos organizado 3 grupos focales con profesionales vasco parlantes, con profesionales no vasco parlantes y con representantes sindicales:</p> <p><b>Grupo de profesionales vasco hablantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal Médico: Arantza Ecenarro, Coro Elorza, Miren Itziar Arrizabalaga</li> <li>• Personal de Enfermería: Edurne Marañoñ, Ana Carrero.</li> <li>• Auxiliares de Enfermería: se ha invitado ha una auxiliar, pero no ha participado, por motivos que desconocemos</li> <li>• Trabajadores/as de Personal: se ha invitado pero por motivos personales no pudo acudir</li> <li>• Personal Administrativo de recepción: Inma Zubia, Idoia</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p>Velez de Mendizabal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Celadores/as: David Jiménez Martín.</li></ul> <p><b>Grupo de profesionales no vascohablantes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Personal Médico: Jesús Rubio, Goizabe López, Alberto Montero.</li><li>• Personal de Enfermería: se ha invitado a dos enfermeras, pero ha participado una: Bienve Martín.</li><li>• Auxiliares de Enfermería: M<sup>a</sup> Paz Micieses.</li><li>• Trabajadores/as de Personal: M<sup>a</sup> Carmen Hierro</li><li>• Personal Administrativo: se ha invitado a una administrativa, pero no ha participado, por motivos ajenos al equipo evaluador.</li><li>• Celadores/as: se ha invitado a un celador, pero no ha participado, por motivos ajenos al equipo evaluador.</li></ul> <p><b>Grupo de representantes sindicales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ELA: Gorka Gorostegi</li><li>• LAB: Roberto Guimerans</li><li>• SATSE: Edurne Leibar</li><li>• Se ha invitado también a los representantes de CCOO, UGT pero no han acudido, por motivos ajenos al equipo evaluador.</li></ul> |
|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

En total hemos entrevistado a 38 personas (24 mujeres y 14 hombres).

Por razón de las fechas en las que debían realizarse las visitas y entrevistas, algunos profesionales que teníamos que entrevistar se encontraban disfrutando de las vacaciones de verano; es por ello que en los centros de salud de Aretxabaleta y Eskoriatza las entrevistas se han hecho con personal médico y personal de enfermería del centro, en lugar de la persona responsable (JUAP). Lo mismo ha ocurrido con el responsable de Urgencias, en cuyo lugar hemos entrevistado al médico que en aquel momento ejercía tareas de responsable.

Por otra parte, en la visita programada al Centro de Salud de Bergara, la entrevista al responsable del centro no ha podido realizarse debido a la ausencia no notificada de dicha persona.

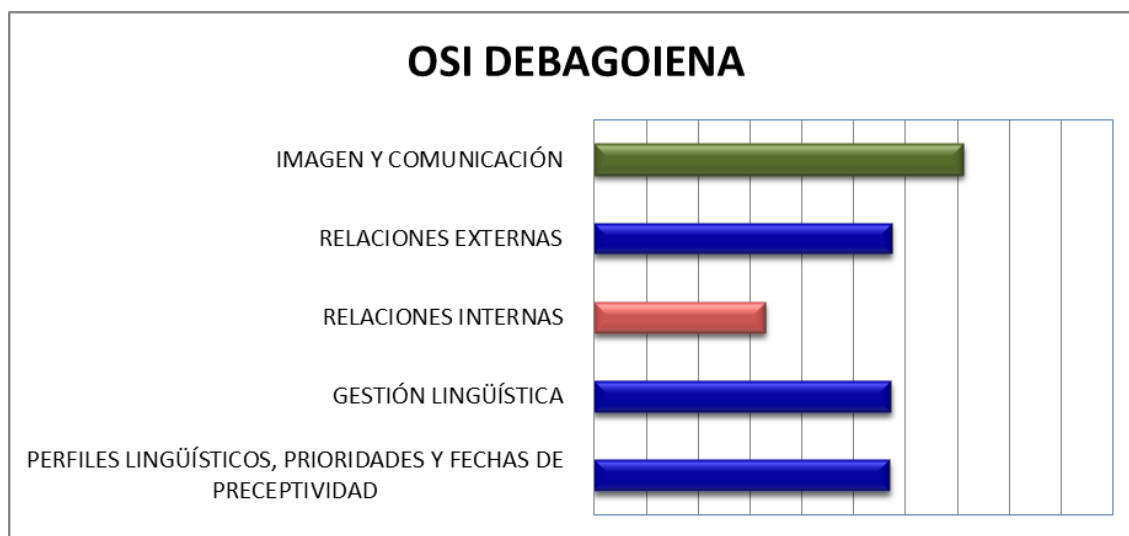
## 4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD

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                                       | 71,20 %                  |
| RELACIONES EXTERNAS                                         | 57,33 %                  |
| RELACIONES INTERNAS                                         | 33,00 %                  |
| GESTIÓN LINGÜÍSTICA                                         | 57,25 %                  |
| PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHA DE PRECEPTIVIDAD | 57,00 %                  |
| TOTAL                                                       | 58,29 %                  |



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

**INTERMEDIO**

Como podemos observar en la tabla anterior, la organización ha obtenido una puntuación total del 58,29 % con respecto al cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan de Euskera.

El ámbito con un mayor desarrollo es el que corresponde a imagen y comunicación (71,20 % de cumplimiento). Con un nivel menor de desarrollo se encuentran el referente a las relaciones externas (57,33 % de cumplimiento), a los perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad (57 % de cumplimiento), y la gestión lingüística (57,25 % de cumplimiento). El ámbito menos desarrollado ha sido el correspondiente a las relaciones internas (33 % 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 y del servicio de euskera

Una parte importante de la Dirección de la entidad, conoce el Plan de Euskera, y se implica de manera activa en el desarrollo y seguimiento del mismo.

La OSI Alto Deba ha destacado por dos iniciativas mencionables:

- ha sido pionera en la puesta en marcha de un circuito asistencial en euskera.
- ha destacado por su capacidad de coordinación con las entidades locales para impulsar y promocionar el uso del euskera de manera aliada y coordinada.

Es de reseñar la labor, la iniciativa y la convicción mostradas por el servicio de euskera de la organización.

#### ❖ 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.

#### ❖ El requerimiento del euskera en puestos de jefatura y responsabilidad

Si bien Osakidetza aún no ha dictado una normativa ni 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 42 % de los puestos de responsabilidad tienen fechas de preceptividad, lo cual es de destacar, ya que es un hecho probado que el conocimiento y uso del euskera en los puestos de jefatura es un factor que favorece y ayuda a incrementar el uso del euskera en los servicios dependientes de tales jefaturas, y en este caso el porcentaje aplicado por la OSI está bastante por encima de la media de las organizaciones de servicios de Osakidetza.

#### ❖ Cumplimiento en la acreditación de los perfiles

El porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil de su puesto en unidades prioritarias es anecdótico, lo cual no supone ningún obstáculo para la consecución de los objetivos. En total son 4 las personas que están exentas de un total de 433 profesionales de las unidades prioritarias.

#### ❖ El ritmo positivo en la evolución del personal bilingüe

La evolución del número de personal bilingüe en el conjunto de la organización de servicios en los últimos años es positiva; se ha incrementado a un ritmo mayor que la media de Osakidetza (4,08% anual en la OSI Alto Deba, frente al 2,7% en el Conjunto de Osakidetza, desde diciembre de 2013). Asimismo, esta evolución es percibida de un modo positivo tanto por los y las pacientes –en las encuestas de satisfacción– como por los propios profesionales de la OSI –en los grupos focales y entrevistas–.

## 4.2. Principales palancas de la organización

La puntuación en algunos apartados del Plan no ha sido lo amplia que debería. Por tanto, 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, el nivel de personal bilingüe con el perfil lingüístico de su puesto acreditado no llega a alcanzar el porcentaje de vascohablantes del entorno de la OSI, por lo que es necesario seguir avanzando en la capacitación lingüística del personal.

### ❖ **Seguir en la línea de ir aplicando medidas para garantizar 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 ir ampliando la oferta de 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.

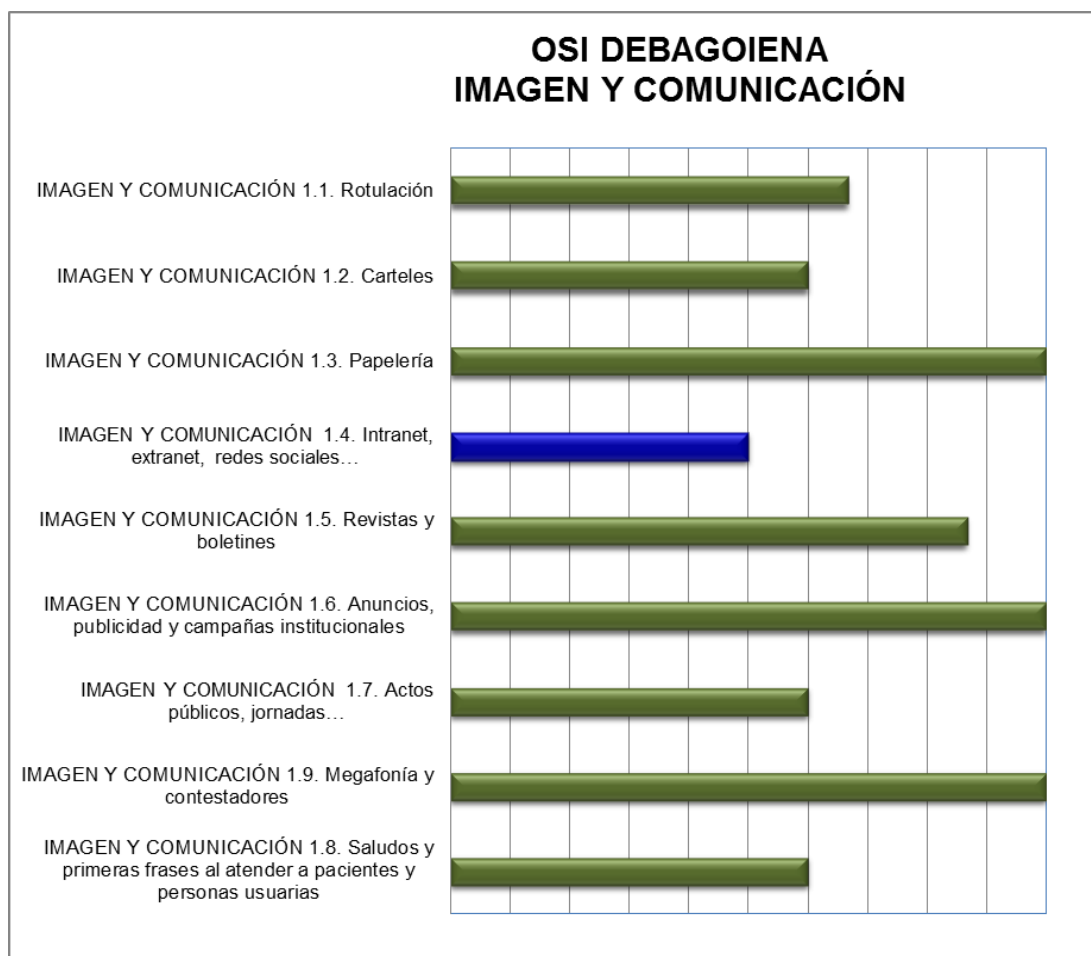
**❖ Incidir en la transmisión y aplicación de los criterios lingüísticos, y hacer seguimiento del cumplimiento de los mismos.**

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                                       | 50,00 %        |
| 1.5. Revistas y boletines                                                      | 86,67 %        |
| 1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales                           | 100,00 %       |
| 1.7. Actos públicos, jornadas...                                               | 60,00 %        |
| 1.8. Saludos y primeras fases en la recepción de pacientes y personas usuarias | 60,00 %        |
| 1.9. Megafonía y contestadores                                                 | 100,00 %       |
| <b>TOTAL</b>                                                                   | <b>71,20 %</b> |



## **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.

Cada vez una mayor parte de la rotulación y de los paneles colocados por las empresas y servicios contratados cumple los criterios lingüísticos.

### **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**

El departamento de informática alimenta la web y la Intranet (integrada en la intranet corporativa) y hay una Comisión de Comunicación, en la cual forma parte el gerente de la OSI, que gestiona y alimenta las redes sociales como Facebook y Twitter propios de la OSI. En todos ellos los elementos estáticos y una gran parte de sus contenidos se publican en los dos idiomas oficiales.

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 casi todas son exclusivamente en euskera.

### **1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales**

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

No es representativo el número de campañas que lleva a cabo la OSI a parte de las institucionales, pero es de destacar la campaña que diseñó junto con las entidades locales del entorno para fomentar que la ciudadanía optara por priorizar el euskera en las relaciones con Osakidetza. Esta campaña además fue premiada.

### **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 (71 %) de las veces se dice en euskera.

### **1.9 Megafonía y contestadores**

La OSI Debagoiena no hace uso de la megafonía en ninguna unidad ni en ningún centro de salud. En lo que respecta a los contestadores la mayoría están en los dos idiomas oficiales. Así el 87% de pacientes entrevistados/as telefónicamente, ha señalado que los contestadores están en ambos idiomas. (Pregunta 10 de la encuesta).

\* \* \*

## ASPECTOS A MEJORAR

### 1.1. Rotulación

No toda la rotulación fija interior cumple los criterios de uso de las dos lenguas oficiales. Ocurre que los criterios de la OSI no siempre coinciden con la de la Dirección Central y las traducciones no todas son correctas. Por ejemplo: matrona-emagaia/ enfermería pediátrica-pediatrika erizaintza, etc..

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. Por ejemplo, en el hospital, en el área de radiología hemos encontrado rótulos que no cumplen los criterios y están redactados primero en castellano y después en euskera, o sólo en castellano "zona de radiación"; también en el centro de salud de Bergara en recepción hemos encontrado "Sólo urgencias" y en Arrasate, en el centro de salud, también hemos visto rótulos como "valoración ocular" sólo en castellano y en ginecología aún estando las rotulación en los dos idiomas, no se siguen los criterios y primero están escritos en castellano y luego en euskera.

En el caso de los rótulos y paneles de las empresas y servicios contratados, aunque mayoritariamente se cumplen los criterios hemos observado que en el hospital y en algún centro de salud no se cumple del todo con los criterios en la rotulación de las empresa de seguridad. Así la rotulación o está exclusivamente en castellano o primero en castellano y luego en euskera. "extintor provisional" en el centro de salud de Aretxabaleta, también en Arrasate, etc.

No se cumplen aún los criterios en varios supuestos en los que los rótulos deben figurar únicamente en euskera o no deben ir acompañados de ningún texto. La entidad de momento no tiene intención de sustituir y de colocar nueva rotulación.

### 1.2. Cartelería

Existen en los centros de salud y también en el hospital carteles de entidades externas a Osakidetza redactados exclusivamente en castellano.

### 1.3. Papelería

No se han identificado aspectos a mejorar.

### 1.4. Internet, Intranet y redes sociales

La inmensa mayoría del contenido de la intranet cumple con los criterios, y lo mismo ocurre en las redes sociales, en este caso en facebook. En facebook todas las noticias oficiales se publican en bilingüe pero alguna noticia tipo

"participando en las jornadas de..." sólo se ha publicado en castellano.

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

En las secciones de euskera de la intranet se ofrece información clara sobre las medidas y procesos de normalización del euskera (normativa, formación, campañas, acreditación de perfiles lingüísticos, publicaciones...). Además, en las secciones de euskera de la intranet se han puesto recursos, documentos y enlaces interesantes para trabajar en euskera. Pero toda esta información no está actualizada, falta actualizarla.

### **1.5. Revistas y boletines**

Actualmente la OSI no cuenta con revista propia en euskera, si bien hace un par de años la tuvo: *Debagoitz*. Sería interesante poder recuperar la publicación encaminándola a la promoción del uso del euskera.

### **1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales**

La publicidad y campañas institucionales corporativas (la OSI no realiza campañas publicitarias propias), pese a difundirse en las dos lenguas oficiales, en general suelen diseñarse en castellano y posteriormente traducirse 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**

Si bien el saludo y la primera frase a pacientes y usuarios se dice la mayoría de las veces en euskera (71%), todavía queda un margen de mejora, teniendo en cuenta que el nivel de euskera de las y los profesionales en la OSI es elevado.

Algunos y algunas profesionales que tienen acreditado el perfil correspondiente a su puesto prefieren no realizar el saludo en euskera por tener dificultades para mantener una conversación fluida en euskera con las 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, han seguido la conversación en euskera: siempre un 62%, y, han derivado siempre 7%. El resultado llama la atención teniendo en cuenta que no trabaja nadie en recepción que no sepa euskera.

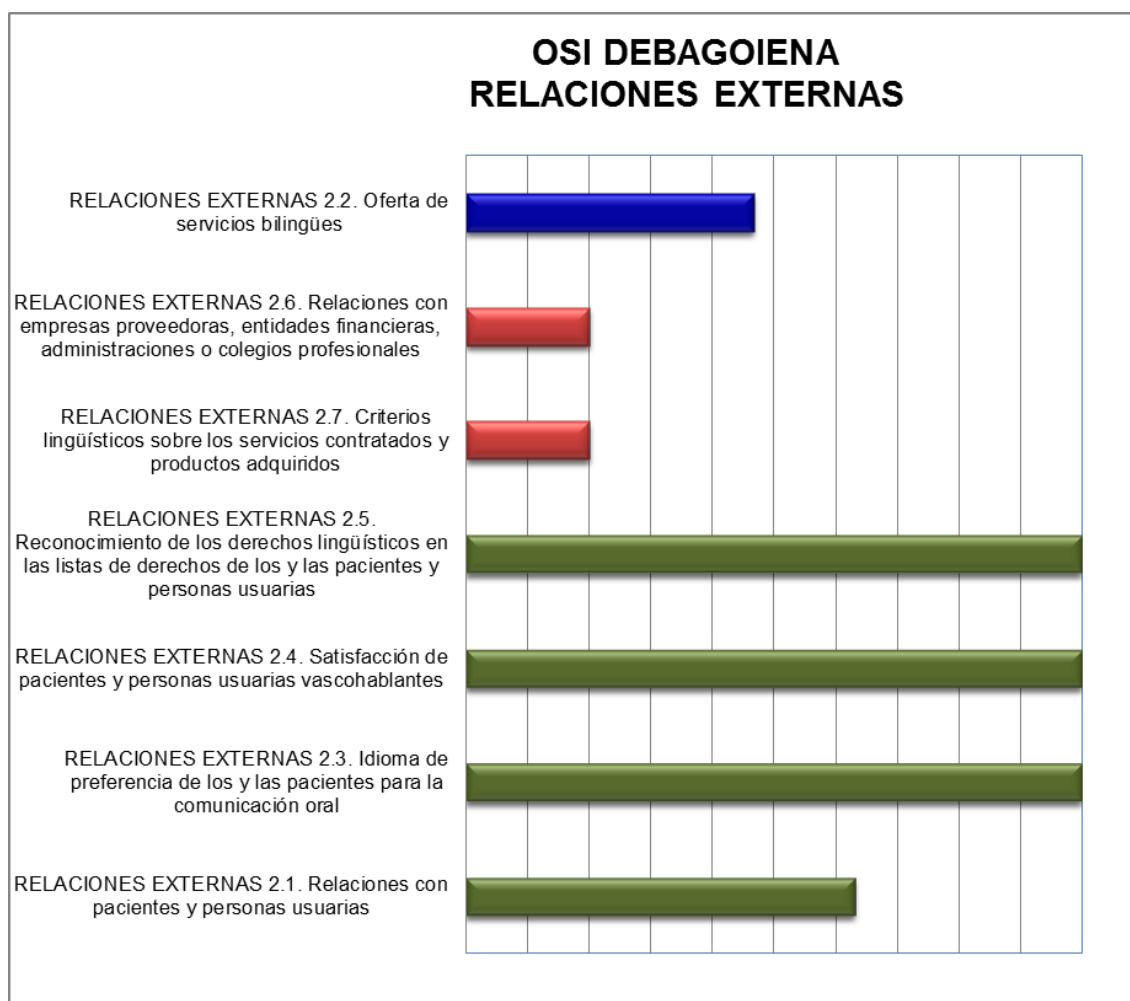
### **1.9 Megafonía y contestadores**

Si bien la mayoría de los contestadores están en las dos lenguas oficiales, convendría realizar una medición anual del cumplimiento de los criterios establecidos en el plan de euskera.

\* \* \*

## 5.2. Relaciones externas

| RELACIONES EXTERNAS                                                                                            | RESULTADO      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.1. Relación con pacientes y personas usuarias                                                                | 63,08 %        |
| 2.2. Oferta de servicios bilingües                                                                             | 46,67 %        |
| 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 | 100,00 %       |
| 2.6. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras, administraciones, colegios de profesionales   | 20,00 %        |
| 2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos                                 | 20,00 %        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                   | <b>57,33 %</b> |



## 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 81% de las personas encuestadas han señalado que en los servicios sanitarios les atienden siempre en euskera, mientras que el 14% ha respondido que sólo a veces.

La documentación estándar para las personas usuarias se entrega la mayoría de las veces en ambos idiomas. Para que toda la documentación esté en bilingüe y en un lenguaje más comprensible, durante los últimos años se ha hecho un gran esfuerzo (antes de que el sistema corporativo facilitara la documentación bilingüe) por parte del técnico de euskera en la traducción de la documentación. El 50% 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) mientras que el 7% ha respondido que sólo a veces.

Hay que destacar que en la OSI existe una demanda para que los evolutivos y la historia clínica se redacte en euskera. Se está trabajando en esta línea.

En los trámites que se realizan a través de Internet u otras tecnologías de la comunicación, así como en los SMS que se envían a las y las pacientes, se respeta su opción lingüística.

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. En atención primaria el canal de difusión es a través de la responsable de calidad que es quien transmite en cada centro los objetivos y acciones a llevar a cabo. También es destacable en la difusión y seguimiento de los objetivos del Plan la referencialidad del técnico de euskera.

### 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.

El símbolo identificativo también se ha repartido en todos los centros de salud. Y en todos los centros las recepciones están claramente identificadas con el identificativo. Según las encuestas realizadas a pacientes que tienen como preferencia el euskera para sus relaciones con Osakidetza, el 73 % de las personas encuestadas indican que en su centro hay personal identificado, y un 18 % afirma que algunas veces sí están identificados los profesionales.

En los centros de salud intentan garantizar que la personas usuarias

euskaldunes puedan ser atendidas en su idioma de preferencia.

En la atención especializada, la presencia del euskera es desigual. Por una parte se han identificado a los facultativos euskaldunes y se ha dejado en manos de las y los profesionales responsables de dar citas la asignación de tales especialistas a los usuarios que tienen como idioma de preferencia el euskera. A los pacientes que tienen el euskera como idioma de preferencia se les adjudican estos médicos. A no ser que por petición del paciente se solicite otra cosa o que el facultativo/a tenga la agenda ocupada.

En Urología el circuito completo es en euskera. En urgencias siempre hay presencia de médicos euskaldunes en la plantilla de guardia, siendo de 100% el nivel de euskera de enfermería. Asimismo existe un circuito en euskera a nivel de pruebas complementarias de radiología (ecografías), de forma que si la petición se realiza en euskera, se responde también 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 (41 % en mayo de 2017). De hecho, los y las pacientes encuestadas en esta evaluación son personas cuyo idioma de preferencia registrado en Osakidetza es el euskera.

Se ha comunicado, a través de distintos canales, la necesidad de preguntar la preferencia lingüística a pacientes. Esta tarea está muy presente sobre todo en los centros de salud. Además, se realiza un seguimiento semestral de esta medida.

La organización está teniendo una actitud proactiva a la hora de registrar el idioma de preferente de los/as pacientes. El 71 % de las personas encuestadas señala haber sido consultada por la propia organización.

Hay que destacar que la organización diseñó junto con las entidades locales de la comarca una campaña para que las personas usuarias del entorno priorizaran el euskera como idioma de preferencia en sus relaciones con Osakidetza. Esta campaña fué premiada.

### **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 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, las comunicaciones escritas estándares suelen enviarse en euskera y castellano.

**2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos**

En la contratación de servicios y productos las carátulas están en ambos idiomas siguiendo los criterios lingüísticos, y en concreto, en el caso del servicio de cafetería se exige que el personal sea vascohablante.

\* \* \*

## 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, a pesar de que se ha hecho una gran labor para que toda la documentación esté en bilingüe y en un lenguaje más comprensible (antes de que el sistema corporativo facilitara la documentación en bilingüe el técnico de euskera hizo una labor de traducción de los documentos más utilizados), aún así, la documentación que está a dos columnas se entrega en los dos idiomas oficiales, pero la documentación que está en documentos separados muchas veces se entrega en castellano, a veces por costumbre y otras por respeto a la opción del paciente, que en la mayoría de los casos, aún siendo euskaldunes, prefieren tener la documentación escrita en castellano. Además, de manera general, la información que se cumplimenta por los y las profesionales suele redactarse únicamente en castellano.

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.

### 2.2. Oferta de servicios bilingües

A través de las entrevistas realizadas, hemos podido saber que hay un número importante de profesionales vasco parlantes que no están identificados/as, lo que es muy notable en el hospital. El símbolo identificativo también se ha repartido en todos los centros de salud, pero no en todos se hace uso de la misma. En los centros donde el índice de vasco hablantes es importante y los centros 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.

De forma proactiva el centro no ofrece a los usuarios euskaldunes la posibilidad de elegir un médico de familia, pediatra o matrona vasco hablante. Se designa al profesional que tiene el cupo libre. Si bien es cierto que en los casos en los que así se solicita y si existe la posibilidad de ofrecerlo, se le cambia o se le asigna una profesional vasco hablante. Según la encuesta realizada a los pacientes, un 31% de los pediatras atiende en euskera.

Aunque se haya abordado la oferta de especialidades en euskera todavía queda un recorrido para garantizar la presencia del euskera cuando se cubren bajas o hay sustituciones. Si bien a los pacientes que tienen el euskera como idioma de preferencia en principio se les asignan médicos vasco hablantes; los datos de la encuesta no corroboran este hecho y según dicha encuesta, todos los pacientes

encuestados afirman que no han sido atendidos en euskera por especialistas.

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

El registro del idioma de preferencia de los y las pacientes de la OSI va a buen ritmo (41%), por encima de la media de las demás organizaciones de servicio de Osakidetza. Junto a ello, sin embargo, deberían emprenderse medidas dirigidas a garantizar la asistencia en euskera a las personas que han registrado dicho idioma como preferente (oferta de profesionales 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 sobre 10), queda aún un margen de mejora de 3 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 algunos 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**

La mayoría de las comunicaciones dirigidas a las empresas proveedoras suele ser enviada en castellano y las relaciones verbales, son principalmente también en castellano.

### **2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos**

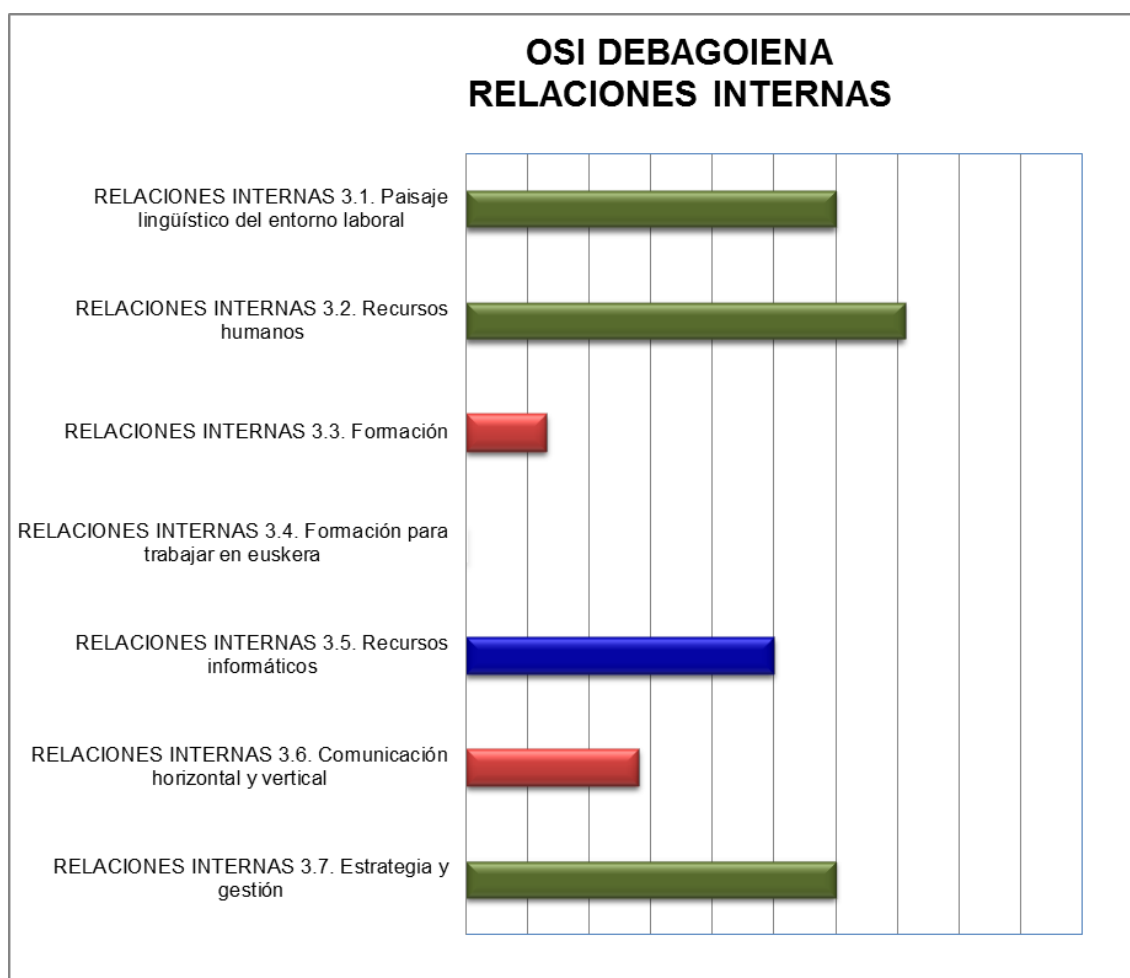
En la mayoría de los contratos de servicios o productos no se incluye la cláusula general sobre los criterios lingüísticos, y posteriormente no se realiza ningún seguimiento en torno al cumplimiento de los mismos.

También es preciso tener en cuenta los criterios lingüísticos de los productos contratados tanto para las personas usuarias internas como externas (máquinas, fotocopiadoras...).

\* \* \*

### 5.3. Relaciones internas

| RELACIONES INTERNAS                              | Resultado      |
|--------------------------------------------------|----------------|
| 3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo | 60,00 %        |
| 3.2. Recursos humanos                            | 71,11 %        |
| 3.3. Formación                                   | 13,04 %        |
| 3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera   | 0,00 %         |
| 3.5. Recursos informáticos                       | 50,00 %        |
| 3.6. Comunicación horizontal y vertical          | 28,00 %        |
| 3.7. Estrategia y gestión                        | 60,00 %        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>33,00 %</b> |



## 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 algunas de 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.

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 en algunos centros de salud la documentación que se entrega está redactado en los dos idiomas oficiales. En el hospital la documentación que se entrega está en ambos idiomas y se recoge los criterios de uso de los dos idiomas oficiales.

### 3.3. Formación

El personal de la OSI ha participado en algunos cursos para el perfeccionamiento lingüístico organizados por el Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza.

En el ámbito de la formación, las fortalezas no son muy reseñables. En parte, en el caso de los cursos para alfabetización y euskaldunización por falta de demanda ya que la gran mayoría de profesionales tienen acreditado el perfil.

### **3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera**

Trabajadores/as de la OSI han participado 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 17 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. A este respecto se mandaron circulares explicando la opción de cambiar el idioma.

### **3.6. Comunicación horizontal y vertical**

En las reuniones de algunas comisiones (Comisión sociosanitaria, Reuniones de enfermería) se cumplen los criterios lingüísticos.

De la misma manera, en más de un centro de salud y en alguna unidad del hospital (en urgencias, por ejemplo) 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: Mintzodromoa, Korrika en el hospital, Word café el día del euskera.

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**

La mayoría de los documentos generales relativos a la estrategia y a la gestión general (Plan Estratégico, planes de gestión ...) 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.

Puesto que no se han realizado encuestas de satisfacción del personal (está previsto que se haga en septiembre) desde la última encuesta corporativa de 2010, aún no se ha podido medir el nivel de satisfacción de las personas empleadas con respecto a la presencia y uso del euskera en la organización.

Si bien en los actos de bienvenida de nuevos trabajadores/as y residentes en algunos centros de salud se les entrega una documentación relativa al funcionamiento del centro en los dos idiomas oficiales, en otras sólo se les entrega en castellano, y en ambos casos no se mencionan los criterios de uso de los dos idiomas oficiales.

### 3.3. Formación

Dentro de la formación continua corporativa en euskera no se ha aprovechado debidamente. Por ello, 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) no se ha materializado debidamente en la organización, por falta de recursos básicamente, pero también resulta costoso llenar las plazas de los cursos en euskera.

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.

En cuanto a los cursos de euskaldunización y alfabetización, de 2014 a 2016 han habido 5 liberaciones completas y 2 liberaciones parciales. Fuera del horario laboral han participado 51 personas. La OSI está muy por debajo de la media del

resto de organizaciones.

Una directora de la OSI ha participado en los cursos específicos de euskera que la Dirección General de Osakidetza ha organizado para los cargos directivos.

### **3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera**

La organización no tiene confeccionado 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, 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, algunas personas entrevistadas no tiene conocimiento de la misma; de ahí que, al finalizar 2016, el 4% de los PCs de la organización tenían el sistema operativo y Office en euskera, igual que el porcentaje medio de Osakidetza (4%) y el 6% si tomamos como referencia el personal bilingüe de la organización de servicios.

### **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 alguna reunión general la introducción inicial y el resumen final se hacen en euskera.

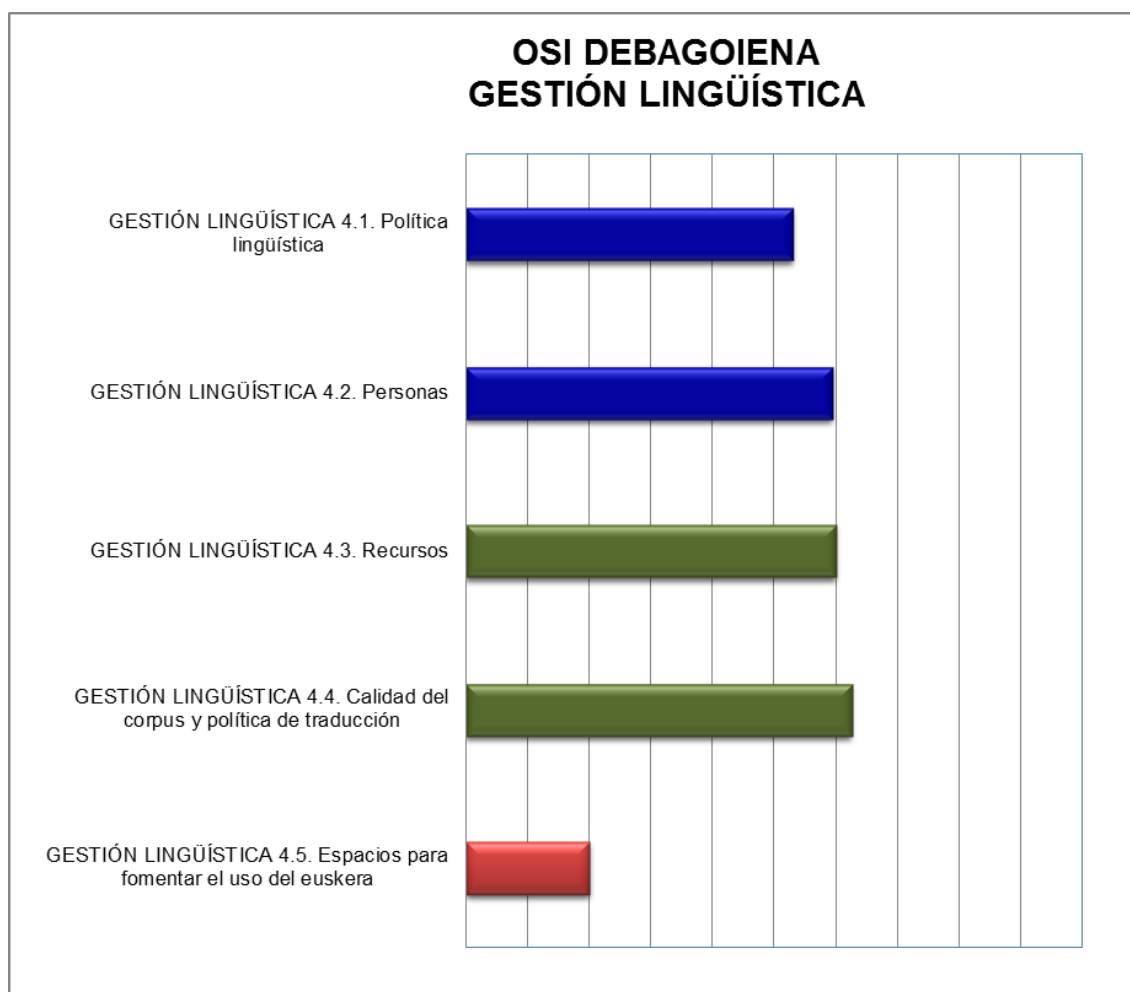
### **3.7. Estrategia y gestión**

Si bien la mayoría de los documentos generales relativos a la estrategia y a la gestión general (Plan Estratégico, planes de gestión ...) están redactados en ambos idiomas oficiales, los documentos económicos no se redactan en los dos idiomas oficiales.

\* \* \*

## 5.4. Gestión lingüística

| GESTIÓN LINGÜÍSTICA                              | Resultado      |
|--------------------------------------------------|----------------|
| 4.1. Política lingüística                        | 53,00 %        |
| 4.2. Personas                                    | 59,38 %        |
| 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   | 20,00 %        |
| <b>TOTAL</b>                                     | <b>57,25 %</b> |



## FORTALEZAS

### 4.1. Política lingüística

La organización cuenta con su propio programa de desarrollo del Plan de Euskera de Osakidetza, y, en 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.

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

La organización ha recibido pocas quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos. Aún así, y 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.

### 4.2. Personas

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

En las dos ediciones de las jornadas de reconocimiento de equipos de trabajo, proyectos o profesionales que hayan destacado en la promoción del euskera organizadas por la Dirección General de Osakidetza, en el 2015 la OSI ha sido objeto de reconocimiento, y en el 2016 también ha sido reconocida como innovadora en el impulso de la normalización del uso del euskera en Osakidetza por haber sido pionera en la puesta en marcha del primer circuito asistencial en euskera.

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 tanto la Gerencia como responsables de las diferentes direcciones (Directora de Personal, Director Médico, Responsable de Formación Continua, Vicedirectora de Economía y Finanzas...) y representantes sindicales,

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

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 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: Mintzodromoa, Word café en el hospital con motivo del día del euskera.

\* \* \*

## ASPECTOS A MEJORAR

### 4.1. Política lingüística

La organización cuenta con un programa o plan propio para el desarrollo del Plan general de Euskera de Osakidetza, además de un proyecto para la normalización lingüística incluido en el Plan Estratégico que, en general, se está implementando en base a lo previsto quitando la parte referida a la formación que no se está cumpliendo según lo planificado.

Los criterios lingüísticos del Gobierno Vasco aún no se cumplen en la gran mayoría de los servicios concertados que actúan en el ámbito de Osakidetza, y tampoco en los que operan en la OSI Alto Deba.

A pesar de que algunas direcciones muestran una actitud proactiva a la hora de impulsar el Plan de Euskera, hay otras direcciones que aún no la tienen.

Si bien las unidades y centros de salud de la OSI no tienen cada uno su propio programa para la normalización del uso del euskera, sí hemos observado que los y las responsables de las unidades y de los centros de salud conocen cuales son los objetivos marcados en el plan de euskera de la OSI y tienen identificadas las acciones para su consecución.

En la evaluación de los indicadores del Plan de Euskera en los contratos programa, la OSI recibió en el 2015 una puntuación del 76 % y en el 2016 una puntuación del 59,8 %. La bajada de un año al otro es considerable y este último dato del 2016 queda por debajo de la media obtenida por el conjunto de las OSIs (73,49 %) por lo tanto hay un margen de mejora importante en donde se debería incidir.

Además la organización se presentó a BIKAIN en el 2016 y obtuvo el nivel intermedio.

### 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. Durante este periodo las sesiones de la Comisión se

sustituyeron por las del proyecto Joint Comission International (proyecto relacionado con la seguridad y también con el idioma).

#### **4.4. Calidad del corpus y política de traducción**

La organización de servicios tiene redactado el protocolo de traducción, pero no todos y todas las trabajadoras lo conocen y cumplen.

La estandarización de documentos y los planes sobre los criterios de estilo aún no se han desarrollado debidamente.

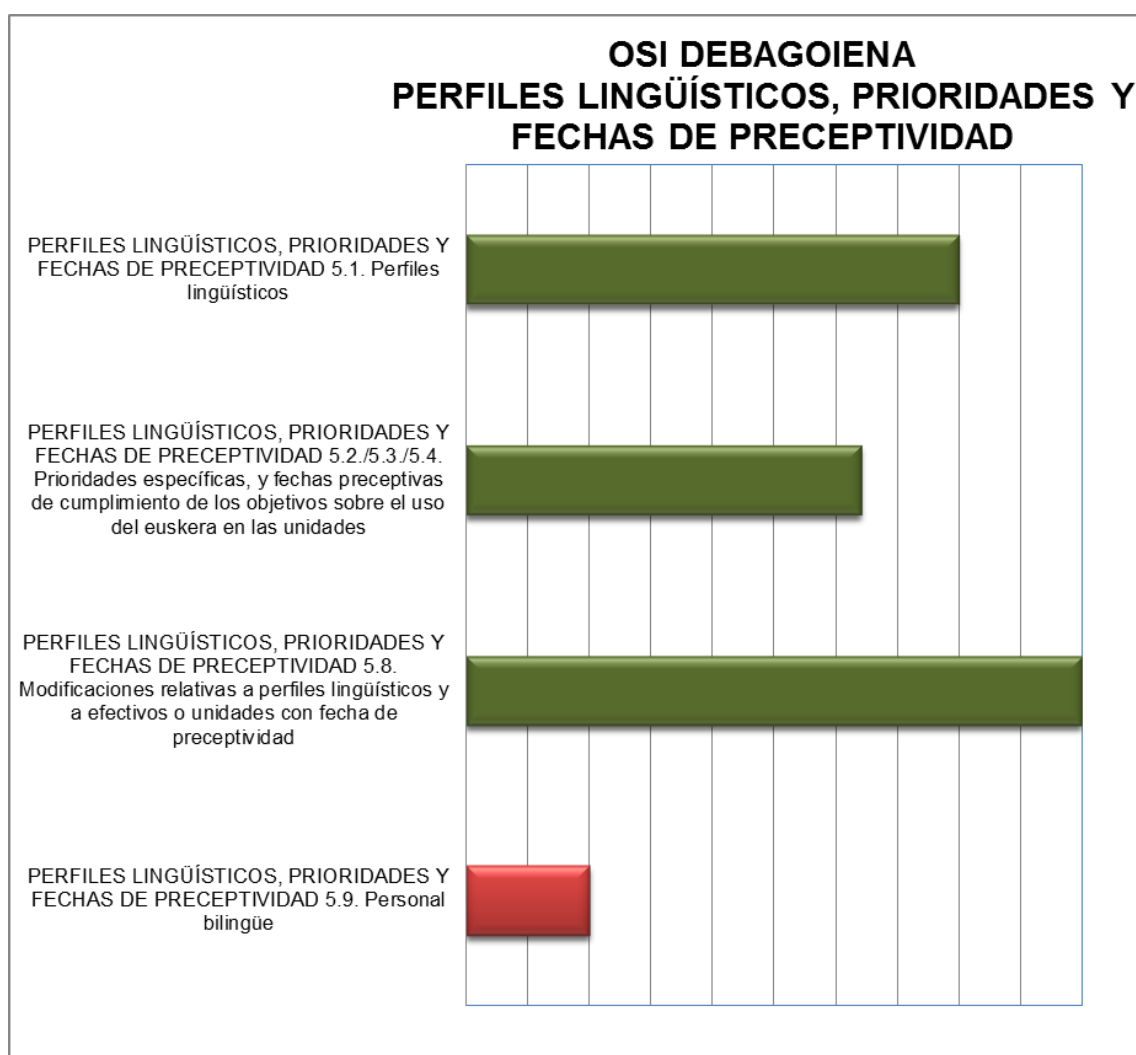
#### **4.5. Espacios de promoción del uso del euskera**

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 resulta muy costoso la participación de las profesionales.

\* \* \*

## 5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

| 5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad                                                                       | Resultado      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 5.1. Perfiles lingüísticos                                                                                                            | 80,00 %        |
| 5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades | 64,14 %        |
| 5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad                            | 100,00 %       |
| 5.9. Personal bilingüe                                                                                                                | 20,00 %        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                          | <b>57,00 %</b> |



**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 16 personas de la OSI Alto Deba, a las que se ha ofrecido formación para preparar el examen escrito, tras superar el examen oral.

**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. (82,2 %)

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

Si bien Osakidetza aún no ha fijado criterios de carácter general para poner fecha de preceptividad a puestos de jefatura, mando y otros puestos de responsabilidad, en la OSI un 42 % de los puestos de responsabilidad tienen fechas de preceptividad, lo cual es de destacar ya que este dato está muy por encima de la media de todas las OSIs.

**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**

La evolución del número de personal bilingüe en el conjunto de la organización de servicios en los últimos años es positiva; se ha incrementado a un ritmo mayor que la media de Osakidetza (4,08% anual en la OSI Alto Deba frente al 2,7% en el Conjunto de Osakidetza desde diciembre de 2013). Asimismo, esta evolución es percibida tanto por los y las pacientes –en las encuesta de satisfacción– como por los propios profesionales –en los grupos focales y entrevistas–.

\* \* \*

**ASPECTOS A MEJORAR****5.1. Perfiles lingüísticos**

En 2017 Osakidetza ha organizado una convocatoria extraordinaria de acreditación del 2º perfil lingüístico por parte del personal fijo vascohablante que, siendo capaz de desempeñar sus funciones en euskera, encuentra dificultades para acreditar el PL. En ella han participado 16 personas de la OSI Alto Deba, a las que se ha ofrecido formación para preparar el examen escrito, tras haber superado el examen oral. No obstante, el porcentaje de las personas que se han presentado a la convocatoria supone el 0,46% con respecto a la plantilla que compone la organización, quedando este porcentaje por debajo de la media del conjunto de las organizaciones del ente y de las Organizaciones de servicio ubicadas en zonas sociolingüísticas similares.

**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 65,4 % de los y las profesionales que ocupan puestos con fechas de preceptividad vencida han acreditado el perfil lingüístico correspondiente, este porcentaje no alcanza el porcentaje medio (66%) alcanzado por el conjunto de las organizaciones.

Pese a que en alguna unidad prioritaria se supera el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad requerido, este porcentaje es del 55,1%, quedando por debajo del porcentaje medio obtenido por el conjunto de las organizaciones (56,1%).

Las principales dificultades para cubrir las sustituciones con profesionales bilingües se presentan en atención primaria en la categoría de médico de familia por orden de frecuencia en Bergara (PAC y C.S.), Oñati, Arrasate, Aretxabaleta y Eskoriatza. En el centro hospitalario, las principales dificultades se presentan en la categoría profesional de médico de urgencias, y matronas en la unidad de Partos. En lo que respecta al requerimiento de conocimientos específicos para acceder a la sustitución y no contar con un nº de personas bilingües necesario en la lista específica, se presentan dificultades en las categorías profesionales de auxiliar de enfermería (unidad de Cirugía y de Medicina Interna del hospital y C.S. de Oñati) y auxiliar de farmacia en la unidad de Farmacia del hospital. Convendría analizar la posibilidad de ampliar el nº de candidatos bilingües incluidos en dichas listas (recomendación de la Instrucción 3/2016 del Director General de Osakidetza; apartado VI Previsión relativa a las listas específicas).

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 Debagoiena el cumplimiento de los criterios recomendados por la Dirección de Osakidetza es de los mas altos 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**

No se han identificado aspectos a mejorar.

#### **5.9. Personal bilingüe**

El porcentaje de trabajadores y trabajadoras con el perfil lingüístico acreditado (52%) es ligeramente inferior al de la población bilingüe del ámbito territorial de la OSI (64%). Esta diferencia porcentual es comparativamente mayor que en el conjunto de organizaciones de servicio de Gipuzkoa. Convendría incrementar el actual ritmo en la evolución del número de profesionales bilingües, para alcanzar a la finalización del presente periodo de planificación el porcentaje establecido como objetivo (64%), aprovechando especialmente el relevo generacional de la plantilla en los próximos años y reforzando las medidas establecidas en la organización sobre euskaldunización y mejora de la capacitación en euskera de los y las profesionales..

## 6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO

**58,29 %**

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

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

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

|                                                                                      |          |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>3.6. Comunicación horizontal y vertical</b>                                       |          |
| 3.6.1. Lengua de trabajo                                                             | 20,00 %  |
| 3.6.2. Uso de idiomas oficiales en reuniones                                         | 20,00 %  |
| 3.6.3. Planes para impulsar el uso del euskera en las relaciones entre trabajadores  | 20,00 %  |
| 3.6.3.b Compromiso de los sindicatos para garantizar el uso del euskera              | 60,00 %  |
| <b>3.7. Estrategia y gestión</b>                                                     |          |
| 3.7.1 Estrategia y gestión                                                           | 60,00 %  |
| <b>4.1. Política lingüística</b>                                                     |          |
| 4.1.1. Plan de Euskera y su ámbito de aplicación                                     | 60,00 %  |
| 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                             | 20,00 %  |
| 4.1.2.d Plan Estratégico y planes de gestión de la entidad                           | 100,00 % |
| 4.1.3. Evaluación de la política lingüística                                         | 20,00 %  |
| 4.1.4. Registro y seguimiento de quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos | 100,00 % |
| <b>4.2. Personas</b>                                                                 |          |
| 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                                    | 80,00 %  |
| 4.2.e Información sobre salud y euskera al alumnado del sector sanitario             | 100,00 % |
| <b>4.3. Recursos</b>                                                                 |          |
| 4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera                                    | 60,00 %  |
| 4.3.2. Servicio Técnico de Euskera                                                   | 60,00 %  |

|                                                                                                                                               |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>4.4. Calidad del corpus y política de traducción</b>                                                                                       |                |
| 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 %       |
| <b>4.5. Espacios para fomentar el uso del euskera</b>                                                                                         |                |
| 4.5.1 Espacios para fomentar el uso del euskera                                                                                               | 20,00 %        |
| <b>5.1. Perfiles lingüísticos</b>                                                                                                             |                |
| 5.1.a Perfiles lingüísticos                                                                                                                   | 100,00 %       |
| 5.1.d Convocatoria extraordinaria de acreditación del PL 2 para trabajadores vascohablantes                                                   | 60,00 %        |
| <b>5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades</b> |                |
| 5.3.b. Certificaciones de los perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad                                                     | 20,00 %        |
| 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                                                                  | 60,00 %        |
| 5.4.h Perfil de euskera en las jefaturas, mandos y puestos de responsabilidad                                                                 | 100,00 %       |
| <b>5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad</b>                              |                |
| 5.8.1 Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad                                    | 100,00 %       |
| <b>5.9. Personal bilingüe</b>                                                                                                                 |                |
| 5.9.1 Porcentaje de personal bilingüe en la organización de servicios                                                                         | 20,00 %        |
| <b>TOTAL</b>                                                                                                                                  | <b>58,29 %</b> |