

Evaluación intermedia del II Plan de Euskera de Osakidetza

(periodo 2013-2017)

OSI Tolosaldea

Noviembre de 2017

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN.....	5
3. METODOLOGÍA.....	7
4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD	11
4.1. Principales fortalezas de la organización	12
4.2. Principales palancas de la organización.....	14
5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD.....	16
5.1. Imagen y comunicación.....	16
5.2. Relaciones externas.....	22
5.3. Relaciones internas.....	28
5.4. Gestión lingüística	35
5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	41
6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO	45

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

El presente informe expone los resultados de la evaluación de la ORGANIZACIÓN SANITARIA INTEGRADA TOLOSALDEA, 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

ORGANIZACIÓN DE SERVICIOS EVALUADA	Si bien la organización de servicios evaluada tiene el nombre oficial de Organización Sanitaria Integrada Tolosaldea, en lo referente a la evaluación parcial del II Plan de Euskera de Osakidetza, únicamente ha sido evaluado el ámbito de la Atención Primaria, orgánicamente dependiente de Osakidetza. La atención hospitalaria a los pacientes de esta OSI se oferta, en gran medida, a través de servicios concertados no pertenecientes a Osakidetza.
OBJETIVO DEL INFORME DE EVALUACIÓN	Informar acerca de la presencia, uso y gestión del euskera en la organización, así como del nivel de cumplimiento y desarrollo de los objetivos y medidas de normalización recogidas en su Plan de Euskera. De la misma manera, se pretende ofrecer propuestas que ayuden a la organización en el avance y consecución de los objetivos planteados
CONTENIDOS DEL INFORME	El informe consta de 6 apartados: • Introducción • Información general de la evaluación • Metodología • Visión global de la entidad • Visión detallada de la entidad • Sistema de indicadores detallado
FECHAS DE EVALUACIÓN	• Visita y recopilación de evidencias: 28 de septiembre y 4 de octubre • Observación del paisaje lingüístico: 28 de septiembre y 4 de octubre • Entrevistas a responsables de los centros de salud: 28 de septiembre y 4 de octubre • Entrevistas a profesionales: octubre • Encuestas a pacientes: 26 de septiembre • Llamadas telefónicas a unidades: septiembre • Grupos focales: 4 de octubre

EMPRESA EVALUADORA	• Elhuyar-Zubize SLU Principal técnica evaluadora: Amaia Zarrabeitia Salterain
AYUDA TÉCNICA	• Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza

3. METODOLOGÍA

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

Evaluación cuantitativa

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

Procedimiento

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

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

Observación <i>in situ</i>	Con el fin de analizar los elementos del paisaje lingüístico y analizar la atención presencial, hemos visitado los siguientes centros de salud: • Alegia • Albiztur • Villabona • Tolosa • Ibarra-Berastegi • Andoain
Encuestas a pacientes	Gracias al progresivo registro de la información sobre la lengua preferente de cada paciente en la comunicación hablada, se han realizado 25 llamadas telefónicas a pacientes cuya lengua de preferencia registrada en Osakidetza es el euskera y que han tenido alguna actividad asistencial en la organización durante los meses inmediatamente anteriores a la evaluación. De esta manera se ha recabado su opinión, percepción y satisfacción con respecto a la presencia y uso del euskera en los servicios en que han sido atendidos.
Llamadas telefónicas a unidades	Se han realizado 25 llamadas telefónicas a diferentes unidades de la organización de servicios, a centros de salud y consultorios, a fin de cuantificar el uso del euskera en tres ámbitos de atención diferenciados: a) Unidades de recepción, información y admisión: 8 llamadas. b) Servicios asistenciales de atención primaria: 12 llamadas. c) Servicios generales con los que usualmente se relaciona una parte importante de la plantilla (Personal, Formación, Comunicación, Dirección, Informática...): 5 llamadas.

Evaluación cualitativa

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

Procedimiento

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

MÉTODO	PROCEDIMIENTO
Entrevistas a responsables de centros de salud	Hemos realizado entrevistas personales a responsables de los siguientes centros de salud: • Alegia y Albiztur: Eva Rua, Mirari Etxenagusia • Villabona: Pablo Daza, Ainhoa Igerategi • Tolosa: Rosa Domingo • Ibarra-Berastegi: Ana Maite Truchuelo • Andoain: Mari Luz Jauregi, Pello Unzurrunzaga
Entrevistas a profesionales de áreas importantes en el desarrollo del Plan de Euskera	Hemos realizado entrevistas personales a profesionales de diferentes áreas con responsabilidad en la puesta en marcha y desarrollo de medidas de normalización del euskera: • Dirección Médica: Mari Luz Jauregi (Directora Médica). • Economía, Finanzas y Personal: Marian Martin Roman (Directora de Gestión). • Euskera: Alazne Iturriotz (Técnica de normalización lingüística). • Comunicación: Julen Agirrezabala y Nagore Lora (Responsables de Comunicación) • Calidad: Nagore Lora (Responsable de Calidad). • Docencia: Arantxa Urruzola (Responsable de Docencia). • Formación: Marian Martin Roman (Responsable de Formación) • Informática: Julen Agirrezabala (Responsable de informática) • SAPU: Mari Luz Jauregi (Responsable de SAPU)
Grupos focales	Hemos organizado 3 grupos focales con profesionales vascohablantes, con profesionales no vascohablantes y con representantes sindicales: Grupo de profesionales vascohablantes: • Personal Médico: Xabier Mitxelena. • Personal de Enfermería: se ha invitado a dos pero no han acudido, por motivos ajenos al equipo evaluador y a la organización de servicios. • Auxiliares de Enfermería: M. Lourdes Amonarriz • Trabajadores/as de Personal: M. Jesus Arruti • Personal Administrativo de recepción: Mirari Etxenagusia, M. Lurdes Irazu • Celadores/as: Kateriñe Beitialarrangoitia. Grupo de profesionales no vascohablantes: • Personal Médico: se ha invitado a dos pero no han acudido, por motivos ajenos al equipo evaluador y a la organización de servicios. • Personal de Enfermería: Pilar Anta. • Auxiliares de Enfermería: se ha invitado a una persona pero no ha acudido, por motivos ajenos al equipo evaluador y a la organización de servicios. • Trabajadores/as de Personal: Jose Antonio Fernandez • Personal Administrativo: Alfredo Gomez, M. Mar Espinosa Grupo de representantes sindicales: • LAB: Imanol Arruabarrena

- ELA: Eli Agirre
- UGT: Jose Antonio Segade
- Se ha invitado también a los representantes de CCOO y SATSE pero no han acudido, por motivos ajenos al equipo evaluador y a la organización de servicios.

En total hemos entrevistado a 26 personas (17 mujeres y 9 hombres).

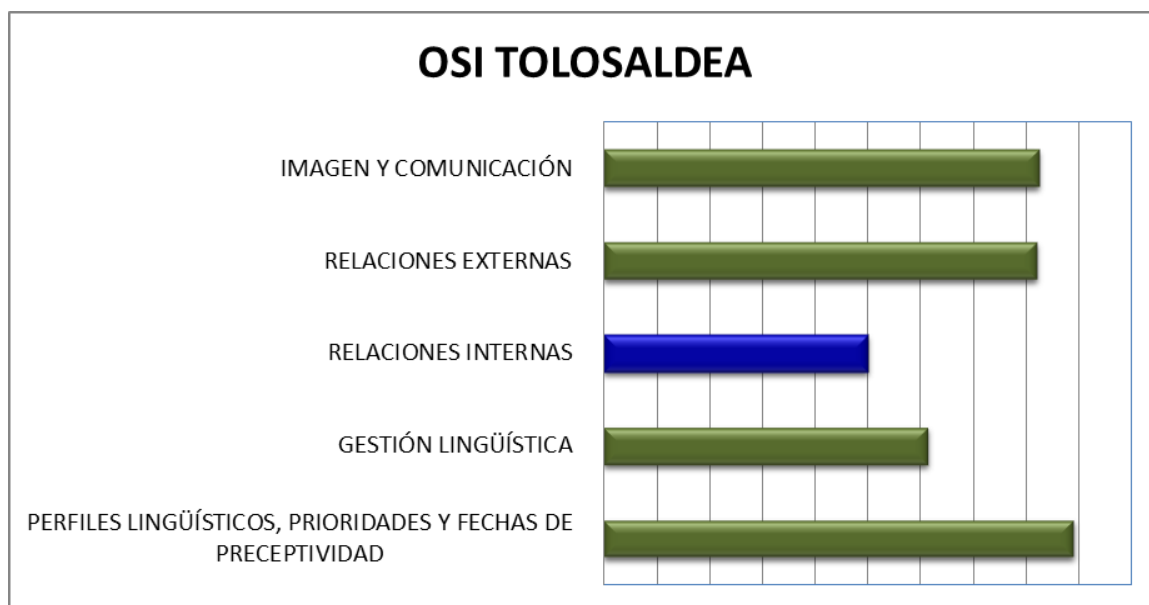
4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD

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 que obtenidos por la organización en cada ámbito:

ÁMBITOS EVALUADOS	PROCENTAJE DE DESARROLLO
IMAGEN Y COMUNICACIÓN	82,40 %
RELACIONES EXTERNAS	82,00 %
RELACIONES INTERNAS	50,00 %
GESTIÓN LINGÜÍSTICA	61,36 %
PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHAS DE PRECEPTIVIDAD	89,00 %
TOTAL	77,20 %



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

AVANZADO

Como podemos observar en la tabla anterior, la organización ha obtenido una puntuación total del 77,20 % con respecto al cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan de Euskera.

Los ámbitos con un desarrollo importante son los que corresponden al capítulo de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad (89 % de cumplimiento), a imagen y comunicación (82,40 % de cumplimiento) y el capítulo referente a las relaciones externas (82 % de cumplimiento). Con un nivel menor de desarrollo se encuentran los ámbitos correspondientes a gestión lingüística (61,36 % de cumplimiento) y las relaciones internas (50 % de cumplimiento).

4.1. Principales fortalezas de la organización

Las cinco principales fortalezas de la organización son las siguientes:

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

En el Plan Estratégico de la entidad 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.

❖ **Iniciativas para que el euskera tenga más presencia en las relaciones internas**

Por una parte estaría la rotulación del entorno laboral, en la que la presencia del euskera es importante. Se ha trabajado la importancia de rotular en los dos idiomas oficiales siguiendo los criterios establecidos, y, en muchos de los Centros de Salud de la OSI la rotulación de carpetas, archivos, etc. están en los dos idiomas oficiales.

Por otra parte, destacaríamos el compromiso de la organización para con los y las trabajadoras a la hora de respetar su opción lingüística en las relaciones internas. Se intenta que las respuestas a solicitudes o reclamaciones sean redactadas en el idioma utilizado por el trabajador y, además, tienen elaboradas dos listas de correo, teniendo en cuenta la preferencia lingüística de los y las profesionales. Así, tienen una lista en la que se difunde la comunicación en bilingüe y otra lista en la que la comunicación se difunde sólo en euskera.

Metodología “euslea” en el centro de salud de Alegia. Es una iniciativa que busca cambiar los hábitos lingüísticos de las personas vascohablantes dentro de su entorno laboral próximo. Se trata de fomentar el uso del euskera en las relaciones entre trabajadores y trabajadoras vascohablantes que tienen la costumbre de hablar en castellano. Según las entrevistas realizadas la valoración de la iniciativa es muy positiva y ha contribuido en el cambio de hábitos en favor del uso del euskera.

Estas iniciativas contribuyen a que la presencia y el uso del euskera en las relaciones internas se vaya consolidando y cada vez vaya a más, poco a poco. Y todo este trabajo también revierte en las relaciones con las personas usuarias del servicio de salud impulsando el uso del euskera de una manera natural.

❖ **Registro del idioma de preferencia de las personas usuarias**

Se está registrando a un buen ritmo el idioma de preferencia de las y los pacientes de la OSI. En mayo de este año el 45 % del conjunto total de los y las pacientes tenían registrado el idioma de preferencia para la comunicación oral, dato que se encuentra por encima de la media del conjunto de las organizaciones de Osakidetza. De hecho, en centros de salud como Alegia e Ibarra se ha consultado a un 80 % y 75 % respectivamente.

❖ **Cumplimiento en la acreditación de los perfiles lingüísticos**

El número de profesionales con el perfil lingüístico de su puesto acreditado (68 %) es superior al índice de población bilingüe del entorno sociolingüístico (66 %). Este dato favorece positivamente la posibilidad de uso del euskera por parte de los y las pacientes que así lo prefieran, y, además permite la aplicación de medidas en las que la oferta se sitúe por delante de la demanda. Además el ritmo en la

acreditación (5,79) desde el 2013 es de las más altas con respecto al conjunto de todas las OSIs.

También es de destacar que el porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil de su puesto en unidades prioritarias es anecdótico, lo cual no supone un obstáculo para la consecución de los objetivos del Plan en dichas unidades. En total tan sólo 3 personas están exentas de la acreditación, lo cual equivale a un 2 % del total de los y las profesionales de las unidades prioritarias.

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

En las contrataciones temporales de las unidades prioritarias se cumplen los criterios y las recomendaciones establecidos en el Plan de Euskera.

En sustituciones en plazas con euskera preceptivo la cobertura se realiza siempre con candidatos bilingües.

Y en los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas estructurales (eventuales), el cumplimiento de los criterios recomendados por la Dirección de Osakidetza está dentro de la media de las organizaciones de servicio ubicadas en zonas sociolingüísticas similares.

4.2. Principales palancas de la organización

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

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

❖ Conseguir una actitud más proactiva y de liderazgo de todas las direcciones, jefaturas y mandos intermedios.

Si bien el Plan de Euskera forma parte de la política estratégica de la organización y la dirección lo impulsa de manera proactiva, se ve la necesidad de avanzar en la tarea de seguir expandiendo el plan con la mayor transversalidad posible. Vemos interesante por las circunstancias del entorno y las capacidades de la organización, que la dirección tenga una actitud más proactiva y valiente para ser referentes en iniciativas para impulsar el uso del euskera dentro de la OSI.

A su vez se ve conveniente sensibilizar y formar a las personas que ocupan puestos de responsabilidad con el fin de que interioricen, transmitan y apliquen las pautas de uso de las lenguas oficiales en sus correspondientes unidades y servicios.

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

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

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

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

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

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

❖ Iniciativas para que el euskera sea idioma de trabajo.

La capacidad de la organización y las circunstancias favorables del entorno permiten llevar a cabo iniciativas para que el idioma de trabajo, poco a poco, sea el euskera.

Así, vemos interesante que se den pasos, por ejemplo, en las reuniones internas para que la presencia del euskera cada vez sea mayor y se vaya normalizando.

También consideramos importante seguir con iniciativas como la que se ha llevado a cabo en el centro de salud de Alegia, y, sería interesante extenderla a otros centros de salud para conseguir un cambio en los hábitos de uso del idioma, y a su vez ir sensibilizando a la plantilla de la importancia del uso del euskera.

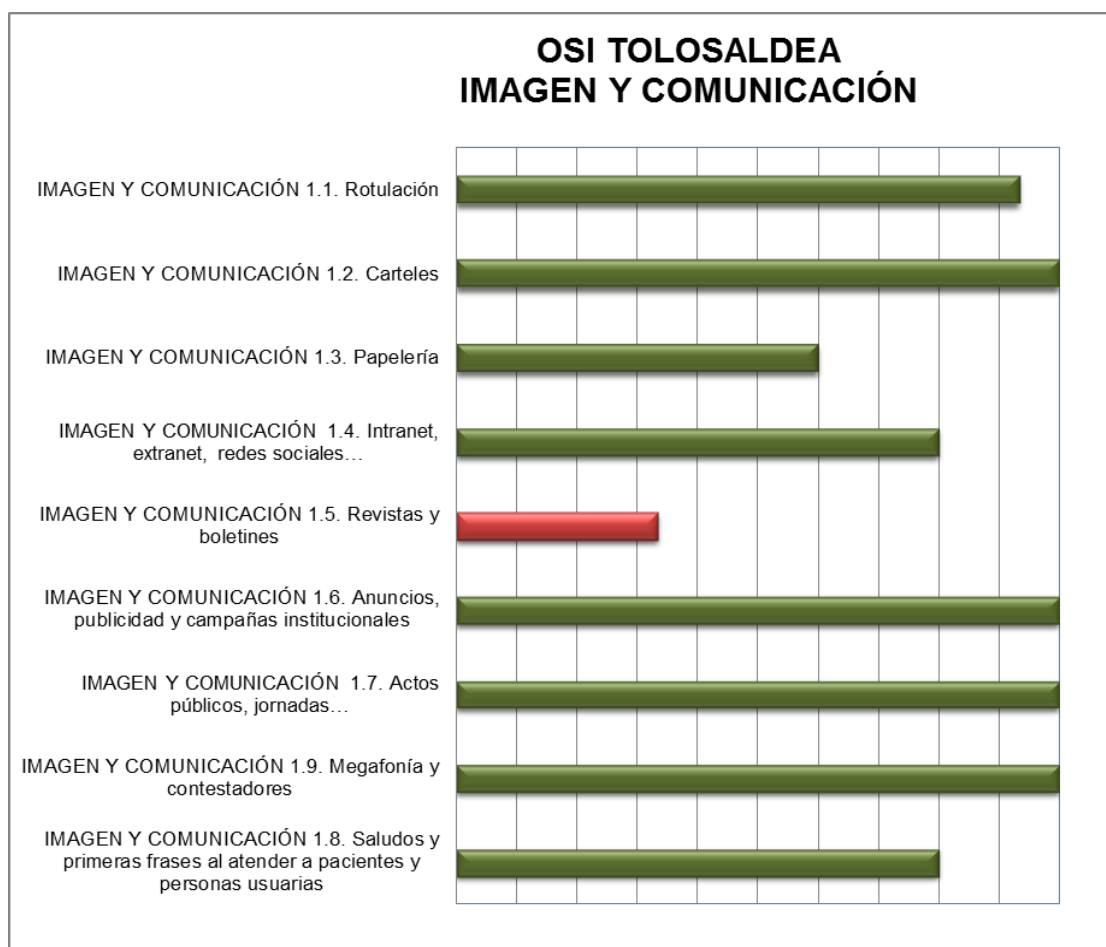
* * *

En otro orden de cosas, conviene señalar que al ser relevante la concertación de servicios privados por parte del Departamento de Salud para el área de actuación de la OSI Tolosaldea, por la existencia de la Clínica Asunción, y encontrándose muy desarrollado el Plan de Euskera en los servicios sanitarios públicos de la OSI Tolosaldea, resultaría conveniente identificar objetivos y actuaciones comunes entre las dos entidades, poniendo el foco en los avances y la experiencia acumulada en los últimos años, como podría ser la identificación de servicios, unidades y profesionales bilingües, el establecimiento de circuitos bilingües (desde la atención primaria hasta la especializada), el registro y visualización de la preferencia lingüística de los pacientes...

5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD

5.1. Imagen y comunicación

IMAGEN Y COMUNICACIÓN	RESULTADO
1.1. Rotulación	93,33 %
1.2. Cartelería	100,00 %
1.3. Papelería	60,00 %
1.4. Internet, Intranet y redes sociales	80,00 %
1.5. Revistas y boletines	33,33 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	100,00 %
1.7. Actos públicos, jornadas...	100,00 %
1.8. Saludos y primeras fases en la recepción de pacientes y personas usuarias	80,00 %
1.9. Megafonía y contestadores	100,00 %
TOTAL	82,40 %



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.

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.

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

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

En el 2016 se hizo un diagnóstico visitando todos los centros de salud de la OSI Tolosaldea y se detectaron los rótulos que no cumplían con los criterios lingüísticos establecidos en el Plan de Euskera y en el Manual Gráfico Corporativo de Osakidetza. La mayoría de la rotulación que no cumplía los requisitos se ha corregido. Para facilitar la labor de redacción en la rotulación variable se hizo un registro con rótulos modelos que están accesibles para todas y todos los profesionales de la OSI Tolosaldea.

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

La mayoría de 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

La OSI Tolosaldea cuenta con intranet propia que se gestiona desde el servicio de informática y de calidad. La extranet es corporativa, y tampoco utilizan las redes sociales.

Para la intranet los criterios son claros y conocidos por toda la plantilla de la OSI.

No se publica nada que no esté en los dos idiomas oficiales. Normalmente la información se redacta en castellano y posteriormente se traduce, pero todos los contenidos se publican en ambos idiomas, cumpliendo los criterios lingüísticos establecidos en el Plan de Euskera. La responsabilidad de los contenidos en bilingüe es de cada unidad que son quienes se encargan de la redacción de los contenidos.

Se ha ofrecido formación especializada a las personas bilingües que trabajan o gestionan los aspectos relacionados con la comunicación de la OSI y el responsable de informática a participado en el curso sobre cómo escribir para la web,

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...). Además, se han incluido algunos recursos, documentos y enlaces interesantes para trabajar en euskera. Por ejemplo, diccionarios, programas informáticos, modelos y plantillas para redactar rótulos variables, instrucciones y modelos para la firma electrónica, revistas, etc.

1.5. Revistas y boletines

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

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

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

1.7. Actos públicos, jornadas

En los actos públicos y jornadas se garantiza que los saludos y clausuras sean en euskera y también toda la documentación publicada. Por ejemplo, en el 2017, se han organizado unas jornadas junto con el Departamento de Salud, los Ayuntamientos de la comarca, AECC y la Clínica Asunción en torno al lema "Tolosaldea kerik gabe eta zigarrokinik gabe". En esta iniciativa todas las presentaciones y la documentación que se ha creado han sido en los dos idiomas oficiales, siguiendo los criterios establecidos en el Plan. También la relación entre las entidades organizadoras, tanto escritas como orales, ha sido en euskera.

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

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

Las personas empleadas en las unidades de recepción que no saben euskera actúan la mayoría de las veces conforme al protocolo, facilitando a las personas usuarias vasco parlantes la atención en euskera por otras profesionales. Han seguido la conversación en euskera siempre un 92 %, y, han derivado a una persona vasco hablante cuando ellas no han sido capaces de seguir la conversación en euskera, siempre un 30 %.

1.9 Megafonía y contestadores

En la organización en dos centros de salud se hace uso de la megafonía y en casi todas las demás se hace uso del contestador. En todas se cumplen los criterios lingüísticos establecidos. Así, el 100 % de pacientes entrevistados/as telefónicamente, ha señalado que en la megafonía siguiendo con los criterios establecidos primero se dice en euskera y después en castellano. Por su parte los contestadores también están en ambos idiomas.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR

1.1. Rotulación

No toda la rotulación fija interior cumple los criterios de uso de las dos lenguas oficiales. En algún centro de salud la rotulación está obsoleta y no cumplen los criterios lingüísticos. Los rótulos están identificados y tienen previsto corregirlos durante el 2017. En cualquier caso, los criterios de uso de los dos idiomas oficiales están interiorizados por la plantilla.

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 y todavía falta por corregir algún rótulo.

1.2. Cartelería

En general toda la cartelería cumple con los criterios lingüísticos salvo alguna excepción, algún cartel antiguo que nos hemos encontrado sólo en castellano por ejemplo en el centro de salud de Tolosa un cartel sobre "Efermedad de Ebola".

1.3. Papelería

Si bien en casi todos los elementos de papelería se cumplen los criterios lingüísticos establecidos en el Plan de Euskera, en algunos sellos que no se han actualizado todavía, no se cumplen los criterios bien porque no se respeta el orden de prioridad del euskera frente al castellano o bien porque no están redactados según los criterios establecidos.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales

Si bien la página web y la intranet cumple con los criterios establecidos y no se publica nada por parte de la OSI si no está en los dos idiomas oficiales, no siempre se puede encontrar toda la documentación en los dos idiomas oficiales porque no existe la versión en euskera de toda la documentación existente. Los documentos que faltan son en su gran mayoría documentos de la organización que no están traducidos.

1.5. Revistas y boletines

La OSI Tolosaldea publica junto con la OSI Donostialdea la revista Farmanotas dirigida a los profesionales de medicina y de enfermería, y se redacta íntegramente en castellano.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

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

1.7. Actos públicos, jornadas

No se han identificado aspectos a mejorar.

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

A veces las personas empleadas en las unidades de recepción que no saben euskera no actúan conforme al protocolo, facilitando a las personas usuarias vascoparlantes la atención en euskera por otras profesionales. Según el resultado de las mediciones, después de los saludos sólo un 30 % han derivado proactivamente en una persona vascohablante.

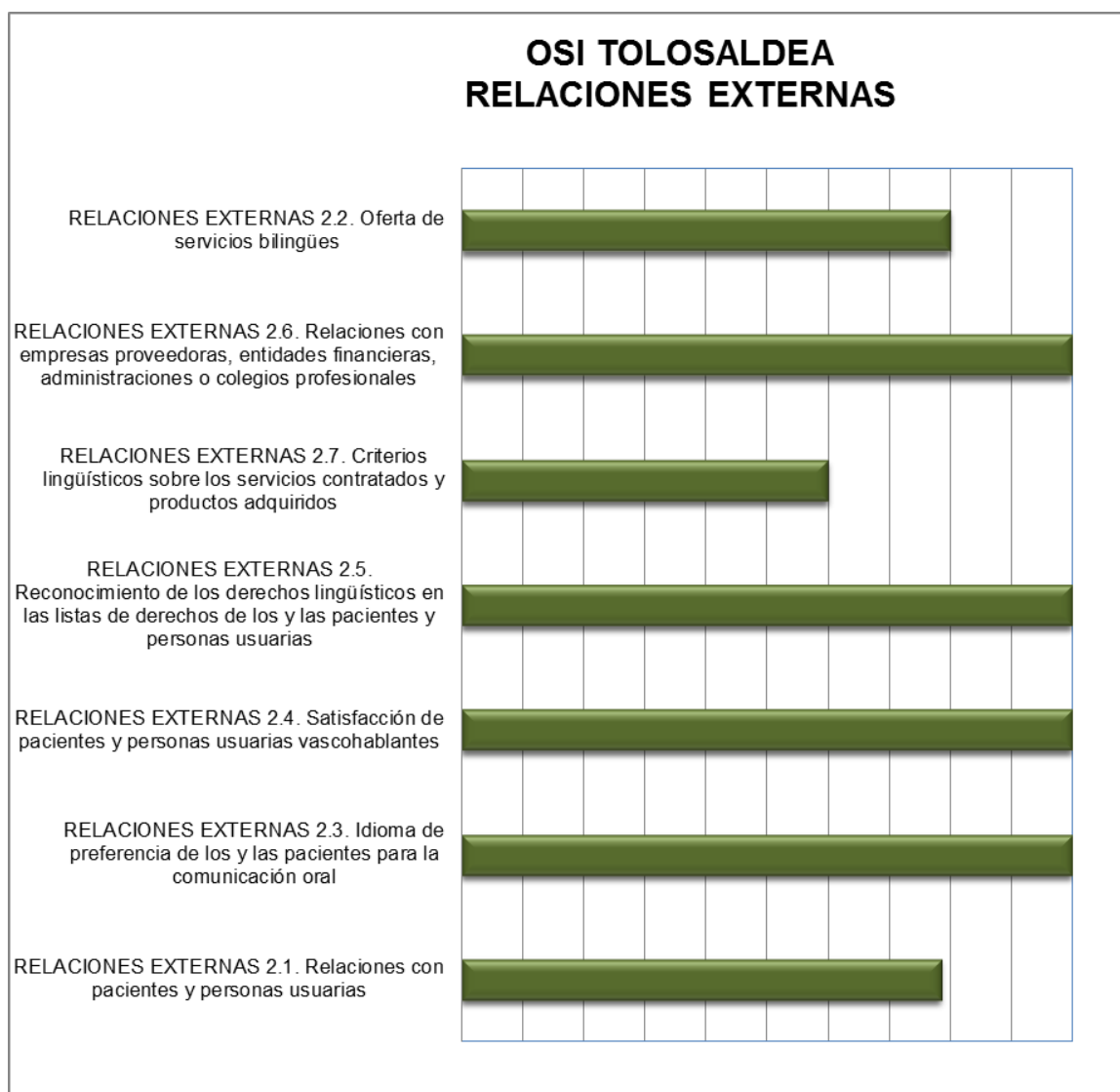
1.9 Megafonía y contestadores

No se han identificado aspectos a mejorar.

* * *

5.2. Relaciones externas

RELACIONES EXTERNAS	RESULTADO
2.1. Relación con pacientes y personas usuarias	78,46 %
2.2. Oferta de servicios bilingües	80,00 %
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	100,00 %
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	60,00 %
TOTAL	82,00 %



FORTALEZAS

2.1. Relación con pacientes y personas usuarias

En las relaciones verbales con los y las pacientes, tanto en persona como por teléfono, se respeta la opción lingüística de la persona usuaria. En la encuesta a pacientes que han seleccionado el euskera como idioma prioritario, el 84 % de las personas encuestadas han señalado que en los servicios sanitarios les atienden siempre o casi siempre en euskera, y un 16 % afirma que a veces sí les atienden en euskera.

La documentación estándar para las personas usuarias está en los dos idiomas oficiales y la mayoría de las veces se entrega en ambos idiomas. Un 72 % de las personas encuestadas dice que siempre o casi siempre se les entrega la documentación en euskera.

La información que es cumplimentada por los y las profesionales en el historial evolutivo suele redactarse generalmente en castellano pero en algún centro de salud, por ejemplo en Ibarra, una enfermera, y en Tolosa, dos médicos escriben en euskera.

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. Y en los centros de salud existe la figura de referente de euskera que es quien transmite los criterios lingüísticos entre los y las profesionales de cada centro de salud.

2.2. Oferta de servicios bilingües

Todos los servicios bilingües están identificados, y el sistema de identificación está claramente expuesto. A su vez, los y las profesionales vascohablantes están identificados en los directorios y en la puerta de las consultas. Además también se han repartido los pines y los soportes para encima de la mesa a todas las personas que las han solicitado. Según las encuestas realizadas a pacientes que tienen como preferencia el euskera para sus relaciones con Osakidetza, el 83 % de las personas encuestadas indican que en su centro hay personal identificado.

En la atención primaria se ha difundido el protocolo para ofrecer y asignar profesionales vascohablantes a los y las pacientes de la OSI, y en la medida de lo posible.

Según la encuesta realizada a pacientes con el euskera como lengua preferente, el 64 % ha sido atendido en euskera siempre o casi siempre, y un 9 % a veces.

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

Se está registrando a muy buen ritmo el idioma de preferencia de las y los nuevos pacientes y otros/as pacientes de la entidad (45 % en mayo de 2017). En mayo la OSI Tolosaldea era organización con el porcentaje más elevado de pacientes registrados.

La organización está teniendo una actitud proactiva a la hora de registrar el idioma de preferente de los/as pacientes. El 88 % de las personas encuestadas señala haber sido consultada por la propia organización.

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

En las encuestas de satisfacción de pacientes y personas usuarias se incluye un ítem relativo 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 7,52 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 todas se hace mención a los derechos lingüísticos.

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

En las relaciones con las empresas proveedoras estratégicas (limpieza, mantenimiento, seguridad), entidades financieras y administraciones, en lo que respecta a las relaciones orales se respeta la opción lingüística del interlocutor.

Las comunicaciones escritas estándares suelen enviarse en euskera y castellano. Con la administración se diferencian a los ayuntamientos que son miembros de UEMA de los que no lo son. En el caso de las que pertenecen a UEMA las relaciones son en euskera, y en el caso de las segundas, las que no pertenecen, las relaciones son en los dos idiomas.

En este aspecto hay que destacar que la OSI ha sido proactiva a la hora de impulsar las relaciones con la administración de su entorno en euskera, y, para ello en el 2016 envió a cada ayuntamiento una carta para que las relaciones entre las dos organizaciones fueran en euskera.

2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

La organización tiene 10 servicios contratados: ascensores (Orona, Schindler y Thussen Krupp), protección ante incendios (los tres anteriores), fotocopadoras (Saitec, Xerox y Ricoh), oxígeno sanador (Praxair), aire acondicionado (Tecnotrac), y, gestión de residuos (Elirecon). En cinco de ellos se exige y se hace cumplir el requisito de utilizar el euskera en los servicios que ofrecen. En los otros cinco no se exige.

En las contrataciones que se exige el cumplimiento del uso del euskera, los pliegos están redactados en los dos idiomas oficiales.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR**2.1. Relación con pacientes y personas usuarias**

Respecto a los documentos estándares entregados a los y las pacientes, siempre cuando el documento está redactado en bilingüe se entrega en los dos idiomas pero cuando existen dos documentos, uno en cada idioma, muchas veces se entregan en castellano por petición del paciente y algunas otras veces por costumbre. Las aplicaciones informáticas garantizan que la mayoría de los documentos estén disponibles en ambos idiomas pero no todos y todas las profesionales los entregan en bilingüe. Por otro lado, todavía no se han dado pasos de cara a que los documentos clínicos se redacten en euskera.

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

2.2. Oferta de servicios bilingües

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

En la atención primaria se ha difundido el protocolo para ofrecer y asignar profesionales vascohablantes a los y las pacientes de la OSI, pero todavía no se han asignado proactivamente. La OSI tiene identificados a los grupos asistenciales bilingües.

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 (45 %), 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 (7,52 sobre 10), queda aún un margen de mejora de 2,48 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

No se han identificado aspectos a mejorar.

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

Si bien la organización ha promovido las relaciones en euskera con sus 12 mayores proveedores a través de una comunicación escrita, estos no les han respondido aún. En cualquier caso en todas las relaciones escritas con los proveedores el euskera tiene que seguir teniendo su espacio.

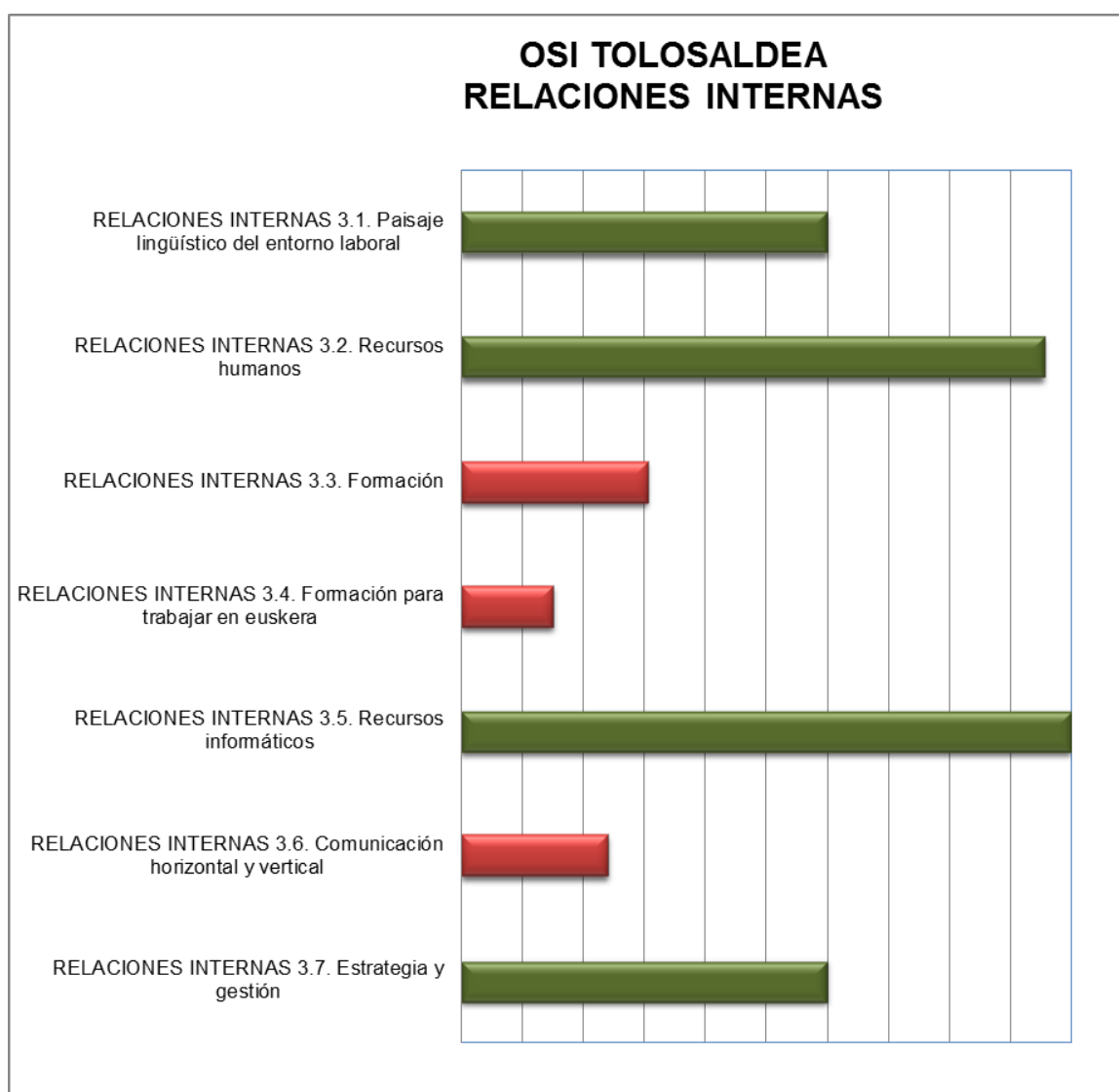
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

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

* * *

5.3. Relaciones internas

RELACIONES INTERNAS	Resultado
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	60,00 %
3.2. Recursos humanos	95,56 %
3.3. Formación	30,43 %
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera	15,00 %
3.5. Recursos informáticos	100,00 %
3.6. Comunicación horizontal y vertical	24,00 %
3.7. Estrategia y gestión	60,00 %
TOTAL	50,00 %



FORTALEZAS

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

La presencia del euskera en la rotulación del entorno laboral es importante. Se ha trabajado la rotulación del entorno laboral y en muchos de los Centros de Salud la rotulación de carpetas, archivos, etc. están en los dos idiomas oficiales.

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

Generalmente se cumple el criterio lingüístico en 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 todas las unidades que tienen relación directa y continua con el personal se respeta su opción lingüística, tanto en persona como por teléfono, tal y como se ha podido comprobar a través de las visitas y entrevistas realizadas.

La mayoría de las veces, la documentación dirigida a las y los trabajadores se publica y entrega en ambos idiomas oficiales, atendiendo a los criterios de calidad y funcionalidad recogidos en el Plan de Euskera. Tienen recogidos en un documento excel todas las plantillas relacionadas con la administración de los recursos humanos en los dos idiomas oficiales y están accesibles para todos y todas las profesionales que trabajan en esta área.

Asimismo, se intenta que las respuestas a solicitudes o reclamaciones sean redactadas en el idioma utilizado por el trabajador. En este sentido han elaborado dos listas de correo, teniendo en cuenta la preferencia lingüística de los y las profesionales. Así, tienen una lista en la que se difunde la comunicación en bilingüe y otra lista en la que la comunicación se difunde sólo en euskera.

Todos los años se hace una encuesta de satisfacción entre el personal, que contiene los tres ítems relacionados con el uso del euskera. En la última encuesta la media de los tres ítems relacionados con el uso del euskera fué un 6,98 sobre un 10. Las preguntas realizadas son las siguientes: ¿tienes suficientes recursos para realizar tu trabajo en euskera? (7,20), ¿consideras adecuado el nivel de compromiso de la OSI con respecto al euskera? (7,14), y, ¿consideras suficiente el esfuerzo y las actividades que lleva a cabo la OSI para impulsar el Plan de Euskera? (6,61).

En el 2016 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.

Además, a todas y todos los profesionales fijos se les remite un recordatorio r medio del correo electrónico sobre los criterios de uso de los dos idiomas oficiales y también se les menciona la opción que tienen de elegir el idioma de preferencia y cómo pueden hacer esa elección.

3.3. Formación

En la formación del personal residente de medicina y de enfermería, a los nuevos y nuevas profesionales vascohablantes se les ofrece la posibilidad de elegir tutor o tutora vascohablante. Para los MIR todos y todas las tutoras, en total 6 profesionales, son vascohablantes. Para los EIR de tres tutores uno es vascohablante.

Cinco personas de la OSI han participado en los cursos para el perfeccionamiento lingüístico organizados por el Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza. La organización, a parte de acudir a estos, también ha organizado por su cuenta otros tres cursos en la primavera del 2017: “Ahozko komunikazioan zuzen eta konfiantzaz”, “Hizkuntza eskubideak bermatzeko; zer dago gure esku, zein da bidea”, eta, “Idatzizko oinarritzko ikastaroa”. En cada curso han participado unas doce personas.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

Si bien la organización no tiene un programa de formación como tal, sí ha organizado algún curso para el desempeño de las funciones en euskera, y también ha impulsado la iniciativa de Euslea en Alegia.

3.5. Recursos informáticos

Tanto Osakidetza como la propia organización de servicios están aportando información y 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. Gran parte de los y las profesionales conoce los recursos que existen.

Los/as trabajadoras de la OSI tienen la posibilidad de instalar office en euskera y también pueden elegir el idioma del sistema operativo. Desde el servicio de normalización lingüística de la OSI TOLOSALDEA el año pasado se mandó un correo con las instrucciones para poder cambiar el sistema operativo al euskera, y también para configurar la intranet en euskera. De ahí que, al finalizar 2016, el 16 % de los PCs de la organización tenían el sistema operativo y Office en euskera, lo cual está por encima del porcentaje medio de Osakidetza (4%), y el 18 % si tomamos como referencia el personal bilingüe de la organización de servicios.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

En algún centro de salud (por ejemplo, en Alegia e Ibarra) es habitual el uso del euskera entre los y las trabajadoras. Por lo menos el uso oral es en euskera.

Se han organizado una iniciativa con el fin de cambiar los hábitos lingüísticos y fomentar el uso del euskera en las relaciones entre trabajadores y trabajadoras vascohablantes que tienen la costumbre de hablar en castellano. En concreto se ha puesto en marcha la metodología “Eusle” en el centro de salud de Alegia. Según las entrevistas realizadas la valoración de la iniciativa es muy positiva y ha contribuido en el cambio de hábitos en favor del uso 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

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

* * *

ASPECTOS A MEJORAR

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

Si bien casi toda la rotulación relacionada con la seguridad así como los relativos a la salud laboral se encuentran en los dos idiomas oficiales, en la rotulación del entorno laboral (carpetas, ficheros, etc.) no en todos los centros de salud se cumplen los criterios lingüísticos a pesar de que se está trabajando en ello.

3.2. Recursos Humanos

Respecto a la bienvenida y presentación de la organización a las nuevas y nuevos empleados, en los actos de bienvenida, la recepción es oral y dependiendo de la persona que lo hace se hace en euskera o en castellano y generalmente no se mencionan los criterios de uso de los dos idiomas oficiales. Este año 2017, por primera vez, la técnica de normalización lingüística les ha remitido un correo a los y las ocho residentes que han empezado en Andoain y Villabona, y también al personal en situación relativamente estable en el que se les explican los criterios de uso de los dos idiomas oficiales.

3.3. Formación

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

Igualmente, en la formación específica de la OSI (talleres, cursos, sesiones clínicas...), el número de sesiones formativas en euskera (incluidas las bilingües) que se ha llevado a cabo en la organización, está muy por debajo del porcentaje de trabajadores bilingües de la entidad. En el 2016 se organizaron 10 cursos, todos en castellano. Y todas las sesiones clínicas también se ofrecieron en castellano. En el primer cuatrimestre del 2017 la OSI ha organizado 10 cursos, de las cuales seis han sido en euskera (una se suspendió). En cuanto a las sesiones clínicas han impartido 23 y todas en castellano.

En los cursos de euskaldunización y alfabetización, de 2014 a 2016 no ha habido ninguna liberación completa y ha habido 1 liberación parcial. En el resto de modalidades han acudido un total de 27 personas. La OSI está por debajo de la media del resto de las OSIs. La falta de demanda por parte de la plantilla, en parte se debe al esfuerzo que la organización ha realizado los años anteriores por euskaldunizar a los y las profesionales. Aún así teniendo en cuenta que toda la plantilla todavía no es bilingüe (68 % de cumplimiento en la acreditación de perfiles) la entidad debería promover y actuar proactivamente para que la

demanda se active.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

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.

En los cursos de formación lingüística sobre temas generales organizados desde el Servicio Corporativo de Euskera (redacción y puntuación en euskera, normas académicas, etc.) algunos trabajadores/as de la OSI han participado en los cursos. Más en concreto han sido sólo 6 personas las que han participado en 3 cursos organizados desde el Servicio Corporativo de Euskera. Este dato de participación de la OSI Tolosaldea está por debajo de la media del conjunto de las OSIs.

3.5. Recursos informáticos

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, al finalizar el 2016, el 18 % de los PCs del personal bilingüe de la organización tenían el sistema operativo y Office en euskera, lo cual deja todavía un margen de mejora considerable.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

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

Puesto que en algún centro de salud (en Alegia o Ibarra, entre otros) es habitual el uso del euskera entre los y las trabajadoras (a nivel oral siempre), la organización podría comenzar a tomar medidas de cara a que el euskera sea la lengua de trabajo, oral y escrita, de diferentes servicios o unidades (de los más prioritarios, por ejemplo, o de otros que cuenten con una gran densidad de empleados y empleadas vascohablantes).

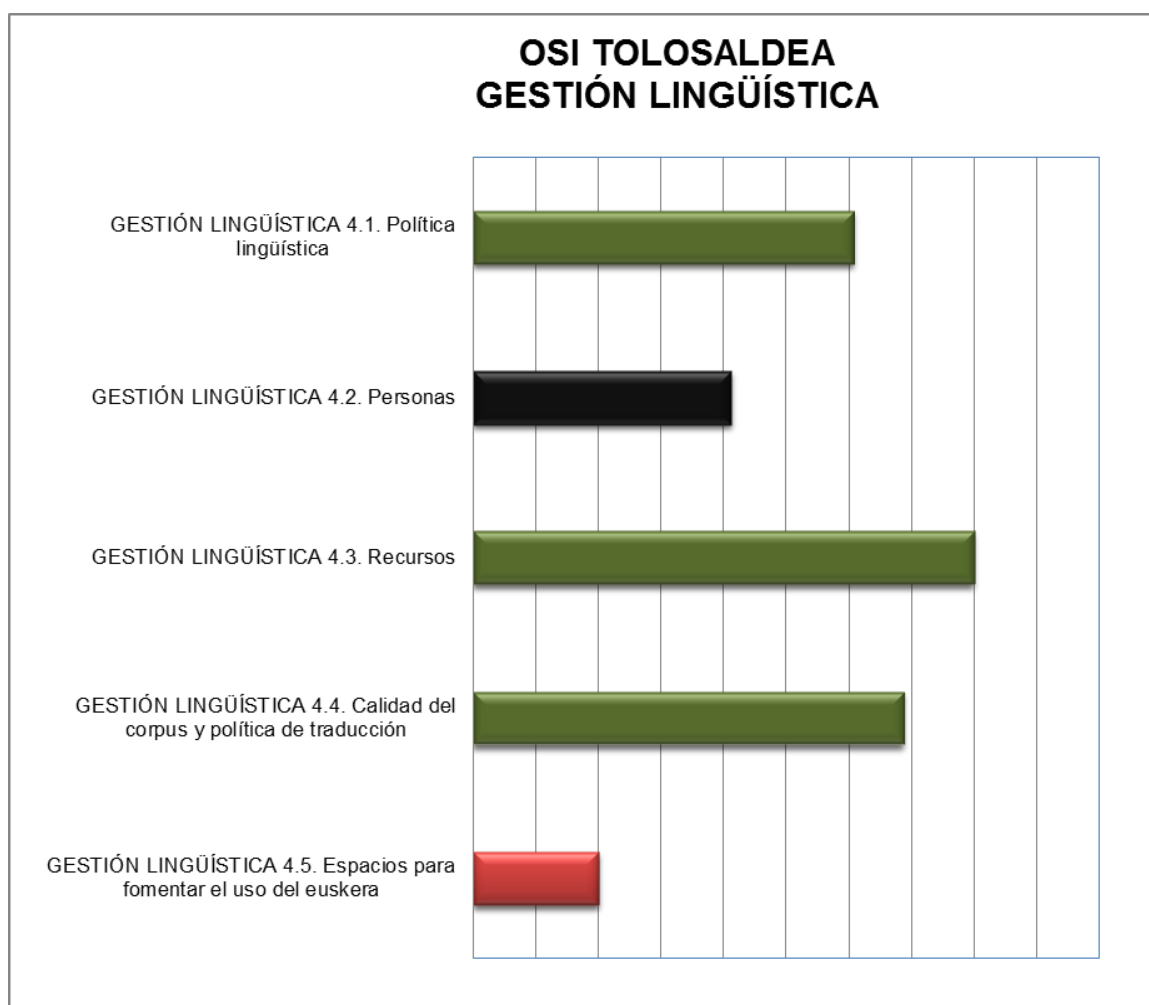
La gran mayoría de las reuniones, y la documentación vinculada a las mismas, son única y exclusivamente en castellano.

3.7. Estrategia y gestión

No todos los documentos están en los dos idiomas oficiales. El Plan de Gestión, las fichas de los procesos y los indicadores están sólo en castellano.

5.4. Gestión lingüística

GESTIÓN LINGÜÍSTICA	Resultado
4.1. Política lingüística	60,79 %
4.2. Personas	41,25 %
4.3. Recursos	80,00 %
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	68,75 %
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera	20,00 %
TOTAL	60,03 %



FORTALEZAS

4.1. Política lingüística

La organización cuenta con su propio programa de desarrollo del Plan de Euskera de Osakidetza, y, de manera general, se está implementando en base a lo previsto.

En el Plan Estratégico de la OSI se ha incluido el proyecto para la normalización lingüística. El impulso del euskera en la organización es uno de los valores que fundamentan los objetivos y la misión de la OSI Tolosaldea. 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 (Redivir).

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

En la evaluación sobre el euskera del programa-contrato, la OSI ha recibido una puntuación del 73 % en 2015 y del 87,4 % en 2016, superando la media obtenida por el conjunto de las OSIs.

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

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

La técnica de normalización lingüística en el 2016 visitó todos los centros de salud de la OSI para dar a conocer el Plan de Euskera y los criterios lingüísticos que se recogen en el mismo, con el fin de sensibilizar a la plantilla de la OSI Tolosaldea.

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 del 2017. No obstante, la Directora de Gestión de la OSI ha participado en el módulo piloto online que la organización tiene diseñada para las y los jefes y mandos intermedios.

En colaboración con la Universidad del País Vasco y la Dirección de FP del Gobierno Vasco, Osakidetza realiza diversas campañas informativas anuales sobre el euskera en Osakidetza, dirigidas al alumnado del sector sanitario.

4.3. Recursos

Los criterios del Plan de Euskera se cumplen en cuanto a la composición y funcionamiento de la Comisión de Desarrollo del Plan Euskera. En la Comisión participan responsables de las dos direcciones (Gerencia y Directora de Gestión), supervisora médica y de enfermería, responsables de primaria o en su caso referentes de euskera, y representantes sindicales.

La Comisión se reúne 3-4 veces al año.

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

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

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

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

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

En la revista corporativa Osatuberri en euskera se cuida el euskera estándar y de calidad.

4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

En el centro de salud de Alegia se ha puesto en marcha una iniciativa con la metodología “Eusle”. El objetivo de esta iniciativa es cambiar el hábito de hablar en castellano entre las personas vascohablantes. A pesar de que formalmente todavía no han evaluado la iniciativa, por las entrevistas realizadas se concluye que en Alegia han tenido un cambio a favor del uso del euskera, y ahora entre

las y los compañeros vascohablantes el uso del euskera prioriza sobre el castellano. Además esta iniciativa ha servido para activar y concienciar no sólo de la importancia del uso hablado sino también del uso escrito.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR

4.1. Política lingüística

Si bien la organización cuenta con su propio programa de desarrollo del Plan de Euskera de Osakidetza, que de manera general se está implementando en base a lo previsto, no se han creado lazos con la clínica Asunción de cara a identificar objetivos y actuaciones comunes en materia de normalización del uso del euskera. Por ello, sería conveniente la coordinación entre ambas entidades de cara a ir extendiendo al ámbito hospitalario algunas de las medidas básicas más importantes en la normalización del uso del euskera (cumplimiento del protocolo de uso de las lenguas oficiales, identificación de profesionales y servicios bilingües, registro y visualización de la preferencia lingüística de los pacientes, establecimiento de circuitos de asistencia bilingües, etc).

A pesar de que la dirección muestra una actitud activa a la hora de impulsar el Plan de Euskera y el Plan se haya extendido a la dirección, a cargos de responsabilidad y mandos intermedios, vemos interesante por las circunstancias del entorno y las capacidades de la organización, que la dirección tenga una actitud aún más proactiva de cara a ser referentes en iniciativas de impulso al uso del euskera.

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 del 2017.

En las jornadas de reconocimiento del trabajo en favor del impulso al euskera, organizadas por la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza la OSI Tolosaldea no ha sido aún reconocido y seleccionado como proyecto innovador en el impulso a la normalización del uso del euskera en Osakidetza.

4.3. Recursos

Si bien el ámbito de la normalización lingüística en la OSI Tolosaldea está cubierto con una técnica de normalización lingüística, ésta no está a jornada completa y sería interesante o bien considerar su exclusividad o bien ofrecer algún tipo de apoyo para las tareas de carácter administrativo.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

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

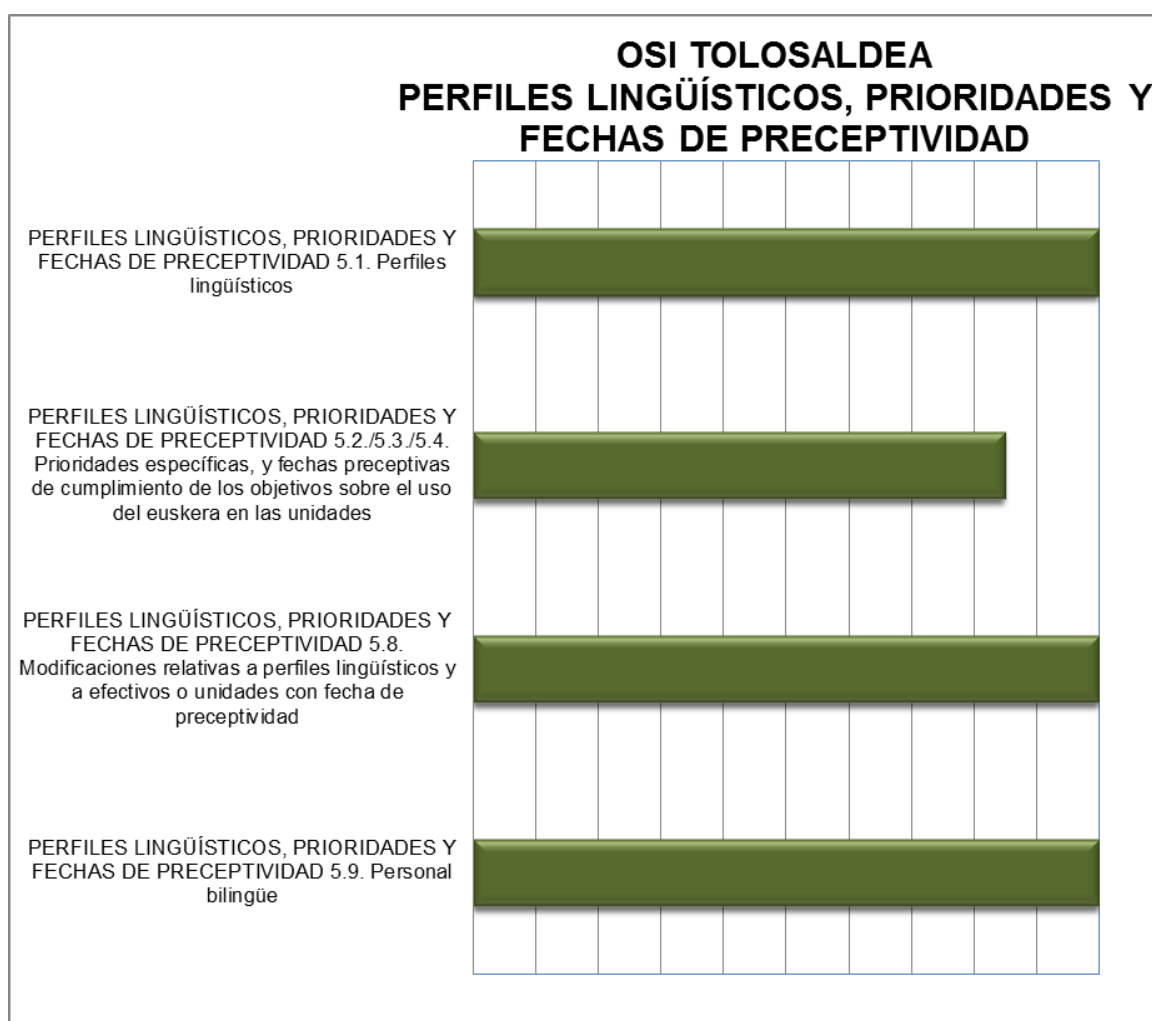
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

Aparte de Euslea, no se han organizado ninguna actividad o iniciativa para fomentar el uso del euskera.

* * *

5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	Resultado
5.1. Perfiles lingüísticos	100,00 %
5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades	84,83 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	100,00 %
TOTAL	89,00 %



FORTALEZAS

5.1. Perfiles lingüísticos

Todos los perfiles lingüísticos están debidamente fijados en la entidad:

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

En 2017 Osakidetza ha organizado una convocatoria especial de acreditación del 2º perfil lingüístico por parte del personal fijo vasco-parlante, en la que han participado 3 personas de la OSI Tolosaldea, 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.

La mayoría de las y los empleados de puestos de trabajo con preceptividad cumplida han certificado el nivel correspondiente. En concreto el 75 % .

En alguna unidad prioritaria incluso se supera el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad requerido (82,3 %). Este dato es el más alto con respecto a la media del conjunto de todas las OSIs.

El porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil de su puesto en unidades prioritarias es mínimo (2 %), lo cual no supone ningún obstáculo para la consecución de los objetivos.

En sustituciones en plazas con euskera preceptivo la cobertura se realiza siempre con candidatos bilingües.

En lo que respecta a los nombramientos de carácter temporal que no responden a sustitución o cobertura de plazas de plantilla estructural (comúnmente denominados eventuales), 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 Tolosaldea el cumplimiento de los criterios recomendados por la Dirección de Osakidetza está dentro de la media de las organizaciones de servicio ubicadas en zonas sociolingüísticas similares.

Para los puestos de responsabilidad Osakidetza aún no ha fijado criterios de carácter general para poner fecha de preceptividad a puestos de jefatura, mando y otros puestos de responsabilidad, en la OSI un 67 % de los puestos de responsabilidad tienen fechas de preceptividad. Este dato está por encima de la media del conjunto de 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

El número de trabajadores y trabajadoras con perfil acreditado (68 %) es superior al del entorno sociolingüístico (66 %). Además el ritmo en la acreditación (5,79) desde el 2013 es de las más altas con respecto al conjunto de todas las OSIs.

* * *

ASPECTOS A MEJORAR**5.1. Perfiles lingüísticos**

No se ha identificado ningún aspecto a mejorar.

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

Si bien el 75 % de los y las profesionales que ocupan puestos con fechas de preceptividad vencida han acreditado el perfil lingüístico correspondiente, todavía queda un margen de mejora del 25 %.

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

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

No se han identificado aspectos a mejorar.

5.9. Personal bilingüe

No se ha identificado ningún aspecto a mejorar.

6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO

77,20 %

Secciones	Porcentaje de cumplimiento de los objetivos
1.1. Rotulación	
1.1.1. Rotulación fija exterior e interior	100,00 %
1.1.2. Rotulación variable exterior e interior	100,00 %
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	100,00 %
1.2. Carteles	
1.2.1 Carteles	100,00 %
1.3. Papelería	
1.3.1 Papelería	60,00 %
1.4. Intranet, extranet, redes sociales...	
1.4.a Intranet, extranet, redes sociales...	60,00 %
1.4.e Formación de profesionales que gestionan la intranet, extranet, blogs o redes sociales	100,00 %
1.4.f Secciones de euskera en la intranet y extranet	100,00 %
1.5. Revistas y boletines	
1.5.a Revistas y boletines	0,00 %
1.5.d Revistas y boletines monolingües en euskera	100,00 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	
1.6.1 Anuncios, publicidad y campañas institucionales	100,00 %

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

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

3.6. Comunicación horizontal y vertical	
3.6.1. Lengua de trabajo	20,00 %
3.6.2. Uso de idiomas oficiales en reuniones	0,00 %
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 %
3.7. Estrategia y gestión	
3.7.1 Estrategia y gestión	60,00 %
4.1. Política lingüística	
4.1.1. Plan de Euskera y su ámbito de aplicación	20,00 %
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	100,00 %
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	100,00 %
4.1.4. Registro y seguimiento de quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos	100,00 %
4.2. Personas	
4.2.a Formación a mandos intermedios sobre los criterios del Plan de Euskera	20,00 %
4.2.b Sesiones de formación para técnicos de euskera	100,00 %
4.2.c Campaña de sensibilización de trabajadores	20,00 %
4.2.d Reconocimiento a los impulsores del euskera	0,00 %
4.2.e Información sobre salud y euskera al alumnado del sector sanitario	100,00 %
4.3. Recursos	
4.3.1. Comisión de Desarrollo del Plan de Euskera	100,00 %
4.3.2. Servicio Técnico de Euskera	60,00 %

4.4. Calidad del corpus y política de traducción	
4.4.1. Criterios de funcionalidad en las comunicaciones escritas	100,00 %
4.4.2. Traducciones	100,00 %
4.4.3. Estandarización de documentos y criterios de estilo	0,00 %
4.4.4. Terminología	100,00 %
4.4.5. Difusión del euskera estándar y de calidad en las publicaciones divulgativas	100,00 %
4.5. Espacios para fomentar el uso del euskera	
4.5.1 Espacios para fomentar el uso del euskera	20,00 %
5.1. Perfiles lingüísticos	
5.1.a Perfiles lingüísticos	100,00 %
5.1.d Convocatoria extraordinaria de acreditación del PL 2 para trabajadores vascohablantes	100,00 %
5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades	
5.3.b. Certificaciones de los perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad	60,00 %
5.4.a Prioridades específicas, y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera	100,00 %
5.4.b Superación del porcentaje mínimo de fechas de preceptividad	60,00 %
5.4.e Exenciones en la certificación del perfil lingüístico	100,00 %
5.4.g Perfil de euskera en la contratación temporal en unidades prioritarias	100,00 %
5.4.h Perfil de euskera en las jefaturas, mandos y puestos de responsabilidad	100,00 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	
5.8.1 Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	
5.9.1 Porcentaje de personal bilingüe en la organización de servicios	100,00 %
TOTAL	77,20 %