



Evaluación intermedia del II Plan de Euskera de Osakidetza

(período 2013-2017)

Red de Salud Mental de Araba

noviembre de 2017

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN.....	5
3. METODOLOGÍA.....	6
4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD	10
4.1. Principales fortalezas de la organización	11
4.2. Principales palancas de la organización.....	12
5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD.....	14
5.1. Imagen y comunicación.....	14
5.2. Relaciones externas.....	19
5.3. Relaciones internas.....	24
5.4. Gestión lingüística	30
5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	35
6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO	40

1. INTRODUCCIÓN

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

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

Para conocer el nivel de consecución de los objetivos y de las medidas de normalización lingüística planificadas y proponer medidas dirigidas a alcanzar su total cumplimiento, el Decreto 67/2003, en su introducción, establece la necesidad de llevar a cabo diferentes evaluaciones de los planes de normalización: *“El plan será sometido a una primera evaluación de resultados al tercer año, así como a una evaluación general al sexto año de vigencia, de manera que abran el camino a la formulación de nuevos objetivos y a las adecuaciones que se estimen necesarias.”* Por ello, siguiendo tal precepto, tanto en el 1er Plan de Euskera como en el 2º se estableció la necesidad de realizar dos evaluaciones sobre su nivel de desarrollo, una intermedia, al 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 RED DE SALUD MENTAL DE ARABA, y, a su vez, plantea diversas propuestas de mejora para ser tenidas en cuenta de cara a seguir avanzando en el desarrollo del Plan de Euskera.

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

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

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

2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA EVALUACIÓN

OBJETIVO DEL INFORME DE EVALUACIÓN	Informar acerca de la presencia, uso y gestión del euskera en la organización, así como del nivel de cumplimiento y desarrollo de los objetivos y medidas de normalización recogidas en su Plan de Euskera. De la misma manera, se pretende ofrecer propuestas que ayuden a la organización en el avance y consecución de los objetivos planteados.
CONTENIDOS DEL INFORME	El informe consta de 6 apartados: • Introducción • Información general de la evaluación • Metodología • Visión global de la entidad • Visión detallada de la entidad • Sistema de indicadores detallado
FECHAS DE EVALUACIÓN	• Visita y recopilación de evidencias: 12 y 21 de junio • Observación del paisaje lingüístico: 12 y 21 de junio • Entrevistas a jefaturas de unidad: 21 de junio • Entrevistas a responsables de los centros de salud: 12 de junio • Entrevistas a profesionales: 28 de junio • Encuestas a pacientes: julio • Llamadas telefónicas a unidades: 17-21 de julio • Grupos focales: 21 de junio
EMPRESA EVALUADORA	• Elhuyar-Zubize SLU Principal técnica evaluadora: Aitziber Salaberria Arregi
AYUDA TÉCNICA	• Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza

3. METODOLOGÍA

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

Evaluación cuantitativa

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

Procedimiento

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

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

Observación <i>in situ</i>	Con el fin de analizar los elementos del paisaje lingüístico y analizar la atención presencial, hemos visitado las siguientes unidades del hospital: • Unidad de atención al paciente (Prioridad I) • Unidad Subagudos (Prioridad II) • Unidad Rehabilitación intensiva (Prioridad II) • Unidad psicosis refractaria (Prioridad II) • Farmacia (Prioridad III) De la misma manera, hemos visitado los siguientes centros de salud: • Hospital de Día de Psiquiatría • Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil • Servicio de Rehabilitación Comunitaria • Centro de Salud Mental Aiara-Llodio
Encuestas a pacientes	Gracias al progresivo registro de la información sobre la lengua preferente de cada paciente en la comunicación hablada, se han realizado 20 llamadas telefónicas a pacientes cuya lengua de preferencia registrada en Osakidetza es el euskera y que han tenido alguna actividad asistencial en la organización durante los meses inmediatamente anteriores a la evaluación. De esta manera se ha recabado su opinión, percepción y satisfacción con respecto a la presencia y uso del euskera en los servicios en que han sido atendidos.
Llamadas telefónicas a unidades	Se han realizado 25 llamadas telefónicas a diferentes unidades de la organización de servicios, tanto a centros de salud y consultorios como a unidades del hospital, a fin de cuantificar el uso del euskera en tres ámbitos de atención diferenciados: a) Unidades de recepción, información y admisión: 8 llamadas. b) Servicios asistenciales (tanto de atención primaria como de especialidades): 12 llamadas. c) Servicios generales con los que usualmente se relaciona una parte importante de la plantilla (Personal, Salud Laboral, Formación, Comunicación, Dirección, Informática...): 5 llamadas.

Evaluación cualitativa

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

Procedimiento

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

MÉTODO	PROCEDIMIENTO
Entrevistas a jefaturas de unidad del Hospital Psiquiátrico de Araba	Hemos realizado entrevistas personales a los jefes y a las jefas de las siguientes unidades del hospital: • Unidad de atención al paciente: Rafael Sánchez Bernal • Unidad Subagudos: Rocío Goig Martínez • Unidad Rehabilitación intensiva: Leire Aldeano Merchan • Unidad psicosis refractaria: Amaia Ortiz de Zárate San Agustín • Farmacia: Unax Lertxundi Etxebarria
Entrevistas a responsables de centros de salud	Hemos realizado entrevistas personales a responsables de los siguientes centros de salud: • Hospital de Día de Psiquiatría: María Artamendi y Mertxe Medeiros • Centro de Salud Mental Infanto-Juvenil: Jesús María Ruíz e Izargi Lakuntza • Servicio de Rehabilitación Comunitaria: Margarita Hernanz y Marixa Larreina • Centro de Salud Mental Aiara-Llodio: Cristina Kortajarena y Pedro José Azpiazu
Entrevistas a profesionales de áreas importantes en el desarrollo del Plan de Euskera	Hemos realizado entrevistas personales a profesionales de diferentes áreas con responsabilidad en la puesta en marcha y desarrollo de medidas de normalización del euskera: • Servicio de Euskera: Amaia Beitia Calcedo (técnica de normalización lingüística) y Pedro María Gironi Gómez (técnico de gestión administrativa). • Comunicación: Eguzkine de Miguel (Directora Gerente) • Dirección Médica: Fernando Mosquera (Director Médico). • Dirección de Economía y Finanzas: Josu Mirena Etxegarai (Director de Economía y Finanzas). • Dirección de Personal: Maria Jose Pujana (Directora de Personal). • Calidad/Gerencia: Eguzkine de Miguel (Directora Gerente) • Formación: Fernando Mosquera (Director Médico) • Informática: Inmaculada Iribecampes (Técnica de Informática). • SAPU: Rafael Sánchez (Director de la Unidad de Gestión Sanitaria).
Grupos focales	Hemos organizado 3 grupos focales con profesionales vascoparlantes, con profesionales no vascoparlantes y con representantes sindicales: Grupo de profesionales vascohablantes: • Personal Médico: Ana Blanca Yoller • Personal de Enfermería: M^a Ángeles Ruiz de Azua y Patricia García-Valenciano • Auxiliares de Enfermería: Vicente Moraza Martínez

- Trabajadores/as de Personal: Ana Lizarraga
- Personal Administrativo: Unai Saez de Maturana y Miren Itziar Goikoetxea

Grupo de profesionales no vascohablantes:

- Personal Médico: Fernando Cibrián
- Personal de Enfermería: Ana Isabel Prada y M^a Dolores Urretxu
- Auxiliares de Enfermería: Itziar Armentia
- Trabajadores/as de Personal: Guillermo Las Heras
- Personal Administrativo: Ana Benito. Se ha invitado a dos administrativas, pero ha participado una, por motivos ajenos al equipo evaluador.

Grupo de representantes sindicales:

- LAB: Tetxu Martinez
- SATSE: M^a Jesús Cabezudo

En total hemos entrevistado a 36 personas (23 mujeres y 13 hombres).

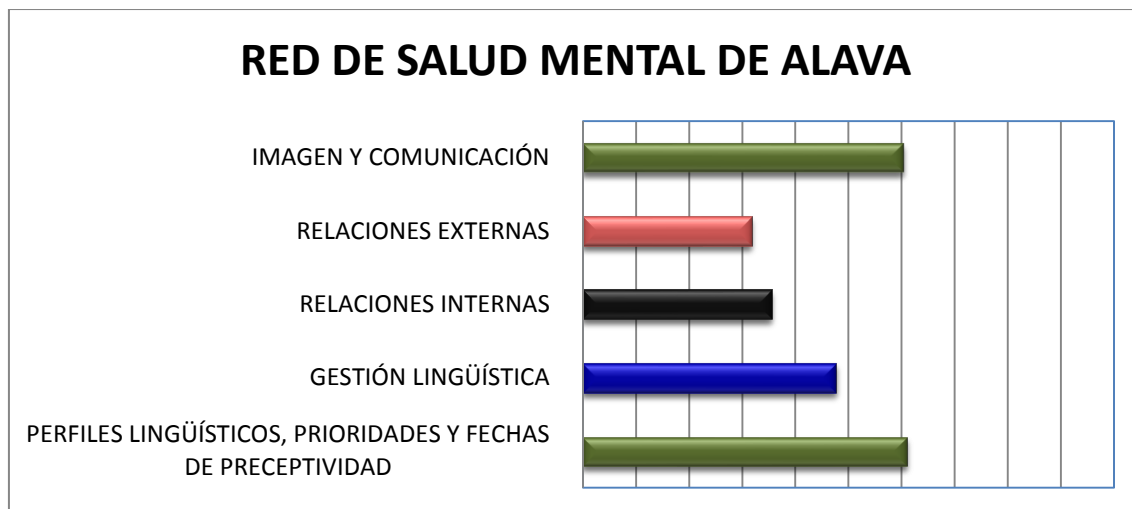
4. VISIÓN GLOBAL DE LA ENTIDAD

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 obtenidos en cada ámbito:

ÁMBITOS EVALUADOS	PROCENTAJE DE DESARROLLO
IMAGEN Y COMUNICACIÓN	60,32%
RELACIONES EXTERNAS	31,73 %
RELACIONES INTERNAS	35,50 %
GESTIÓN LINGÜÍSTICA	47,69 %
PERFILES LINGÜÍSTICOS, PRIORIDADES Y FECHA DE PRECEPTIVIDAD	61,00 %
TOTAL	47,50 %



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 47,50 % con respecto al cumplimiento de los objetivos y medidas del Plan de Euskera.

Los ámbitos con un mayor desarrollo son los correspondientes a los perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad (61% de cumplimiento), así como el ámbito de imagen y comunicación (60,32%). Por el contrario, los ámbitos menos desarrollados han sido los correspondientes a las relaciones externas (31,73% de cumplimiento) y a las relaciones internas (35,50% de cumplimiento).

4.1. Principales fortalezas de la organización

Las principales fortalezas de la organización son las siguientes:

❖ Imagen corporativa

Se está haciendo un gran esfuerzo por que todos los elementos de rotulación, cartelería, etc. estén en las dos lenguas oficiales, aplicándose los criterios lingüísticos establecidos en Osakidetza.

Así, toda la rotulación fija exterior es bilingüe y cumple con los criterios lingüísticos recogidos en el Plan de Euskera.

❖ Compromiso y referencialidad

Aunque la RSMA no posee un servicio técnico de euskera propio, parcialmente cuenta con el trabajo de una técnica de euskera del Servicio Corporativo de Euskera, así como de un técnico administrativo que ejerce diferentes funciones técnicas del Plan de Euskera con conocimiento y vocación, y que es un claro referente en todos los temas relativos al euskera dentro de la organización, tanto en el entorno del hospital como en los centros de salud.

❖ Difusión de los criterios lingüísticos

La organización está realizando un gran esfuerzo con el fin de difundir y dar a conocer los criterios lingüísticos adoptados por Osakidetza. Se ha creado una carpeta con material para comunicar tales criterios lingüísticos a los y las profesionales, y éste ha sido repartido a los y las responsables de los centros de salud para que lo hagan llegar a todas las unidades y servicios.

❖ Herramientas para sensibilizar y activar a los y las profesionales vascohablantes

En la organización hay un número de profesionales vascohablantes dispuestos a trabajar en euskera y con interés para fomentar el uso de este idioma en la entidad. Se han realizado dinámicas para activar este grupo de personas y crear redes y espacios para que puedan relacionarse en euskera. Se ve necesario impulsar esta dinámica y continuar ampliando la red, pues ello finalmente repercutirá también en las relaciones con los pacientes euskaldunes.

4.2. Principales palancas de la organización

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

❖ Poner en marcha herramientas para sensibilizar y trabajar con los y las profesionales no vascohablantes

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

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

❖ Impulsar estrategias para incidir en el cambio de costumbres lingüísticas

Gran parte del personal que tiene acreditado el perfil lingüístico correspondiente no garantiza un servicio bilingüe a los y las pacientes. Muchas de estas personas no se sienten capacitadas para mantener una conversación en euskera con personas usuarias vascohablantes; sienten dificultades o inseguridad para expresarse de manera natural y adecuada.

Por esta razón, sería de gran interés poner en marcha iniciativas dirigidas a sensibilizar e incidir en las costumbres lingüísticas de las y los profesionales, con el fin de conseguir un cambio en sus actitudes.

❖ Servicio técnico de euskera

Consideramos importante que la organización cuente con personal técnico especializado que se dedique a la puesta en marcha y seguimiento de las medidas de normalización lingüística recogidas en el Plan de Euskera. Si bien se ha detectado la referencialidad de la persona encargada del Plan de Euskera durante los últimos años, se ve la necesidad de aumentar los recursos para dar un mayor impulso al desarrollo del Plan de Euskera en la organización.

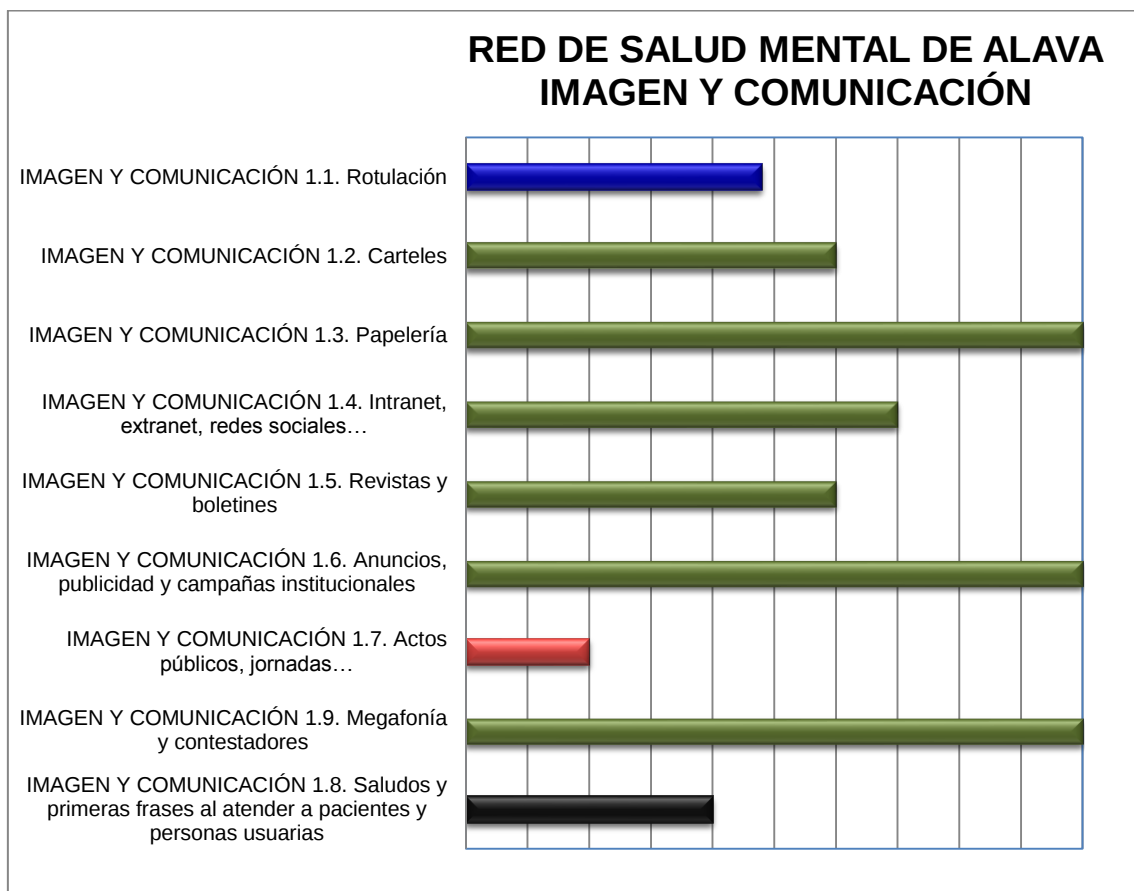
❖ Apoyo a la formación en euskera de las y los profesionales

Se ve una clara necesidad de formar y capacitar al personal en el conocimiento y en el uso del euskera. Hay que dar prioridad al aprendizaje y perfeccionamiento lingüístico de los y las profesionales de la entidad. Sería recomendable hacer un esfuerzo en incrementar la participación de profesionales en los cursos de aprendizaje de euskera en horario laboral y, muy especialmente, en cuanto a la formación específica de los y las profesionales del ámbito de la psiquiatría.

5. VISIÓN DETALLADA DE LA ENTIDAD

5.1. Imagen y comunicación

IMAGEN Y COMUNICACIÓN	RESULTADO
1.1. Rotulación	48,00 %
1.2. Cartelería	60,00 %
1.3. Papelería	100,00 %
1.4. Internet, Intranet y redes sociales	70,00 %
1.5. Revistas y boletines	60,00 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	100 %
1.7. Actos públicos, jornadas...	20,00 %
1.8. Saludos y primeras fases en la recepción de pacientes y personas usuarias	40,00 %
1.9. Megafonía y contestadores	100,00 %
TOTAL	60,32 %



FORTALEZAS

1.1. Rotulación

La rotulación fija exterior cumple los criterios lingüísticos establecidos tanto en el hospital como en los centros de salud. En enero de 2017 se realizó una revisión de todos los rótulos del hospital y de los centros de salud. Se pudo comprobar que la mayoría de los rótulos cumplen los criterios lingüísticos establecidos y se especificaron los rótulos que no cumplían los criterios en un documento: "Arabako Osasun Mentaleko Sarean aldatu beharreko errotuluen txostena". Se han propuesto las modificaciones para los rótulos que no cumplen los criterios.

Se están reestructurando las unidades del hospital, y se están realizando algunas obras para modificar estas unidades. Los y las responsables de las unidades, junto con las personas referentes de euskera y el equipo técnico de euskera están realizando el seguimiento para que la nueva rotulación cumpla los criterios lingüísticos establecidos.

En algunos centros de salud se cumplen los criterios lingüísticos; los rótulos variables se crean en castellano pero se envían a traducir al servicio de euskera, o en algunos casos, los traducen las personas referentes de euskera.

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

La parte estática de la intranet está en bilingüe y una parte de sus contenidos se publican en los dos idiomas oficiales.

Se ha ofrecido formación especializada a las personas que gestionan la intranet para editar los contenidos tanto en euskera como en castellano.

En las secciones de euskera de la intranet, se ofrece una información clara sobre las medidas y procesos de normalización del euskera (Plan de Euskera, normativa, ayudas formación, acreditación de perfiles lingüísticos, convocatorias plazas con perfiles, *Eguneroko kukua*...). Además, se han incluido algunos recursos, documentos y enlaces interesantes para trabajar en euskera (hipervínculos para descargar software en euskera...).

1.5. Revistas y boletines

En la RSMA se difunde y reparte la revista corporativa en euskera Osatuberri, así como su boletín digital. El Servicio corporativo de Euskera de Osakidetza ha realizado un gran esfuerzo para que estas revistas lleguen a todos y todas las profesionales vascoparlantes y la mayor parte de ellas las conocen y se ven ejemplares en los centros y unidades. La técnica y el técnico de euskera aprovechan las visitas a los centros para repartir la revista. Las personas que están suscritas a *Eguneroko Kukua* lo reciben tres días por semana.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

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

1.7. Actos públicos, jornadas

Existe un protocolo de saludos y despedidas para los actos públicos y jornadas, por lo que los saludos y clausuras se hacen en euskera y castellano. Los anuncios, el programa y la convocatoria también se publican en euskera y castellano.

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

Existe un protocolo de recepción y se conoce en la mayoría de los centros y unidades.

1.9 Megafonía y contestadores

En los servicios donde se hace uso de contestadores, se utilizan ambos idiomas oficiales, primero en euskera y después en castellano. El 90% 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

Gran parte de la rotulación variable interior está única y exclusivamente en castellano, tanto en el hospital como en los centros de salud. Se pueden leer mensajes que no cumplen los criterios como "No molestar" o "Prohibido fumar". En los tableros de anuncios para pacientes del hospital, la mayoría de la información y rotulación variable está en castellano: dietas, notas para pacientes...

Si bien a partir de 2014 se está realizando un esfuerzo para priorizar el euskera en aquellos rótulos en que los términos en euskera y castellano son similares, en la mayoría de rótulos observados no se cumple el criterio lingüístico referente a priorizar la rotulación en euskera, posiblemente porque se trate de rótulos más antiguos. En la mayoría de ellos los términos aparecen escritos en euskera y castellano (no sólo en euskera): "Botikina/botiquín", "Fisioterapia/Fisioterapia", "Dutxa/Ducha", "Libre/Libre", "Kontsulta/Consulta"...

1.2. Cartelería

En algunos centros y unidades del hospital están expuestos algunos posters creados para congresos que se pueden leer única y exclusivamente en castellano, por ejemplo, en la unidad de Rehabilitación Intensiva y en el Servicio de Rehabilitación Comunitaria.

1.3. Papelería

No se han identificado aspectos a mejorar.

1.4. Internet, Intranet y redes sociales

Las personas encargadas de alimentar la intranet reciben la ayuda de la técnica de euskera a la hora de crear las noticias en euskera. La técnica de euskera ha creado plantillas para facilitar la traducción a estas personas, pero los contenidos son redactados en castellano y posteriormente, algunos son enviados a traducir, en la medida de lo posible.

1.5. Revistas y boletines

No se han identificado aspectos a mejorar.

1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

No se han identificado aspectos a mejorar.

1.7. Actos públicos, jornadas

Si bien en los actos públicos y jornadas se garantiza que los saludos y clausuras sean en euskera, el desarrollo de los mismos suele ser principalmente en castellano. Generalmente no se entrega mucha documentación y no suele hacerse en ambos idiomas, por ejemplo, las presentaciones de Ppt y los posters.

La RSMA participa en un programa llamado “Lucha contra el estigma y el consumo de tóxicos a través de visitas guiadas para escolares”. Se organizan visitas al hospital y participan jóvenes gasteiztarras de 16-17 años, con el objetivo de ofrecerles información sobre personas con enfermedades mentales, servicios y actividades de la organización. Si bien se intenta entregar la poca documentación que se utiliza en ambos idiomas, la presentación se realiza únicamente en castellano.

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

Si bien se ha presentado el protocolo de recepción a las personas que trabajan en Atención al/a paciente, el criterio no siempre se cumple, queda en función de la persona que está en recepción. Los y las profesionales entrevistadas en los focus group indican que en Recepción se intenta actuar conforme al protocolo, pero tanto en el hospital como en algún centro visitado hemos comprobado que aún existe la tendencia de realizar los saludos sólo en castellano. La suma de respuestas de las y los encuestados que afirman que nunca o casi nunca ha sido en euskera está igualada con las personas que afirman que siempre o casi siempre ha sido en euskera (pregunta nº 6 y 7 de la encuesta).

En las llamadas realizadas a las unidades de Información, Admisión y SAPU, se aprecian diferencias entre los centros de salud y el hospital. En los centros de salud la mayoría de las respuestas recibidas han sido en castellano (%62). Sin embargo, en las llamadas realizadas al hospital, la mayoría de las respuestas han sido en euskera (58%).

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, los y las empleadas de las unidades de recepción (aproximadamente en el 33% de los casos, según datos obtenidos a través de las llamadas realizadas) que no saben euskera no actúan conforme al protocolo y no facilitan que un compañero o compañera bilingüe atienda a los usuarios vascohablantes en su lengua.

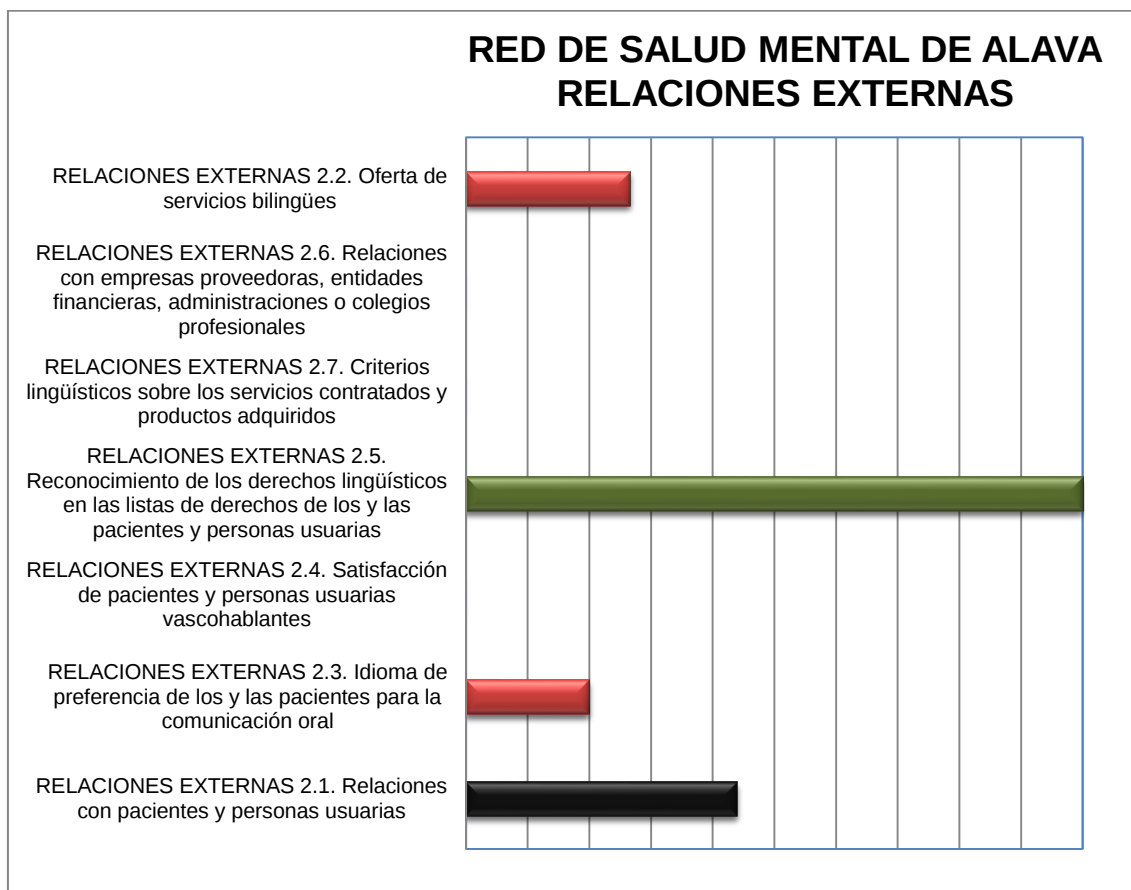
1.9 Megafonía y contestadores

No se han identificado aspectos a mejorar.

* * *

5.2. Relaciones externas

RELACIONES EXTERNAS	RESULTADO
2.1. Relación con pacientes y personas usuarias	44,00 %
2.2. Oferta de servicios bilingües	26,67 %
2.3. El idioma preferente de los pacientes en la comunicación oral	20,00 %
2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes	0,00 %
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	0,00 %
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos	0,00 %
TOTAL	31,73 %



FORTALEZAS

2.1. Relación con pacientes y personas usuarias

En las relaciones verbales con pacientes y personas usuarias, algunas y algunos profesionales vascohablantes intentan que su relación con las personas usuarias sea en euskera.

La documentación estándar para las personas usuarias se entrega la mayoría de las veces en ambos idiomas oficiales, en los casos en los que la versión en euskera y castellano se incluyen en un único documento, atendiendo a los criterios de calidad y funcionalidad fijados en el Plan de Euskera. Para ello, se han revisado diferentes tipos de documentos (consentimientos informados, hojas de recomendaciones, etc.).

Las aplicaciones informáticas garantizan que los documentos estén disponibles en ambos idiomas.

La RSMA ha realizado un gran esfuerzo para comunicar los criterios lingüísticos. Las dos personas responsables de euskera realizan una reunión anual en todos los centros que componen la red y en las unidades de prioridad 1 y prioridad 2 para transmitir y hacer cumplir a los y las supervisoras y referentes de euskera los criterios de uso de ambos idiomas oficiales. En estas reuniones también se hace el seguimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Euskera y se aporta información y material sobre las campañas corporativas de fomento del euskera. Además, desde el equipo técnico de euskera asiduamente se envían mails a todos y todas las trabajadoras sobre actividades para motivar el uso del euskera, información sobre diferentes cursos, criterios lingüísticos a la hora de crear carteles...

2.2. Oferta de servicios bilingües

Parte de los y las profesionales y servicios bilingües están identificados, y el sistema de identificación está claramente expuesto en la mayoría de las unidades y en los centros de salud mental. Así lo corrobora el 62% de las personas encuestadas.

En las reuniones anuales que se realizan con el equipo técnico de euskera en todos los centros que componen la red y en las unidades de prioridad 1 y prioridad 2 se reparte el símbolo identificativo, y se hace seguimiento a la identificación de los servicios bilingües.

Se ha comenzado a elaborar un listado de las y los profesionales bilingües, con el objetivo de tener identificadas a esas personas, para los casos en los que las y los usuarios exijan la atención en euskera.

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

Los y las pacientes de las redes de salud mental vienen derivadas de otros centros de atención primaria, por lo que el registro del idioma de preferencia depende el centro de salud del que venga derivado el o la paciente. De todas maneras, en algunos centros de salud mental registran de manera proactiva el idioma de preferencia de nuevos y nuevas pacientes que no lo tienen registrado. Además, en algunas unidades del hospital, en el momento del ingreso, se recoge el idioma de preferencia en la valoración de enfermería y en Osanaia se identifica la lengua materna.

La organización está teniendo una actitud proactiva a la hora de registrar el idioma de preferente de los/as pacientes.

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

En la encuesta de satisfacción de pacientes y personas usuarias, se incluyen ítems relativos al uso del euskera en la entidad. En la encuesta realizada en 2014, el 28,6 % de las personas encuestadas respondió estar más bien satisfecho con el uso del euskera en el centro, y, en la encuesta realizada en 2016 fue el 75 %, por lo que se aprecia un gran incremento en la satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes.

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

No hay aspectos que destacar.

2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

La Dirección de Economía y Finanzas introduce en todos los contratos las cláusulas tipo sobre el uso de los idiomas oficiales, determinadas por el Departamento de Salud y de carácter muy general.

* * *

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

En las relaciones verbales con los y las pacientes, tanto en persona como por teléfono, no siempre se respeta su opción lingüística. En la mayoría de los casos, el registro no se consulta. En la encuesta a pacientes que han seleccionado el euskera como idioma prioritario, el 47% de las personas encuestadas han señalado que en los servicios sanitarios les atienden siempre en castellano, mientras que el 18% ha respondido que solo a veces.

Respecto a los documentos dirigidos a los y las pacientes, en algunas unidades del hospital y en algunos centros de salud, la documentación estándar aún es entregada solamente en castellano. Los documentos se entregan en castellano cuando la versión de euskera y de castellano aparecen en documentos separados. Además, de manera general, la información que se cumplimenta por los y las profesionales suele redactarse única y exclusivamente en castellano ("informe médico de alta", "valoración médica"). El 41% de las respuestas de los pacientes con preferencia lingüística euskera señalan que siempre se les ha facilitado la documentación en castellano (pregunta nº 2 de la encuesta).

Existen algunos documentos que no cumplen los criterios de calidad y funcionalidad del euskera: "Vitoria-Gasteizan" (Justificante de cita y justificante de asistencia de consulta), "Erreklamazio eta irdokizunetarako orria" (Hoja de reclamaciones y sugerencias). También hay documentos que están íntegramente en castellano, como las "escalas de evaluación".

Si bien se está realizando un gran esfuerzo para transmitir los criterios lingüísticos, la aplicación de los mismos no siempre está garantizada. Además, en algunos centros y unidades, no son los y las responsables del servicio los que transmiten y hacen cumplir a los y las empleadas los criterios de uso de ambos idiomas oficiales, delegan esa labor en las personas referentes. Hay que seguir trabajando hasta alcanzar el objetivo de que, más allá de explicar los criterios lingüísticos, los responsables directos de servicios y unidades los incorporen al resto de pautas de trabajo que deben cumplirse día a día.

2.2. Oferta de servicios bilingües

En la identificación del personal habría que plantearse la manera de extender la identificación a un mayor número de personal bilingüe. El 23% de las personas encuestadas afirma no ver identificados/as a las y los profesionales de la RSMA, y el 15 % a veces.

En general en los centros de salud mental no se ofrece a las y los usuarios euskaldunes la posibilidad de elegir un psiquiatra o psicólogo vascohablante.

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

Habitualmente no se hace caso del idioma de preferencia a la hora de atender al paciente o la paciente.

2.4. Satisfacción de pacientes y usuarios vascohablantes

La RSMA debe continuar trabajando por mejorar el nivel de satisfacción general de los/as pacientes con preferencia lingüística “euskera”, ya que la puntuación obtenida en la encuesta telefónica a pacientes con preferencia lingüística euskera el nivel de satisfacción en cuanto a la presencia y uso del euskera ha sido 5,68 sobre 10.

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

Las comunicaciones dirigidas a las empresas proveedoras y entidades financieras suele ser enviada en castellano. Las relaciones verbales son en castellano.

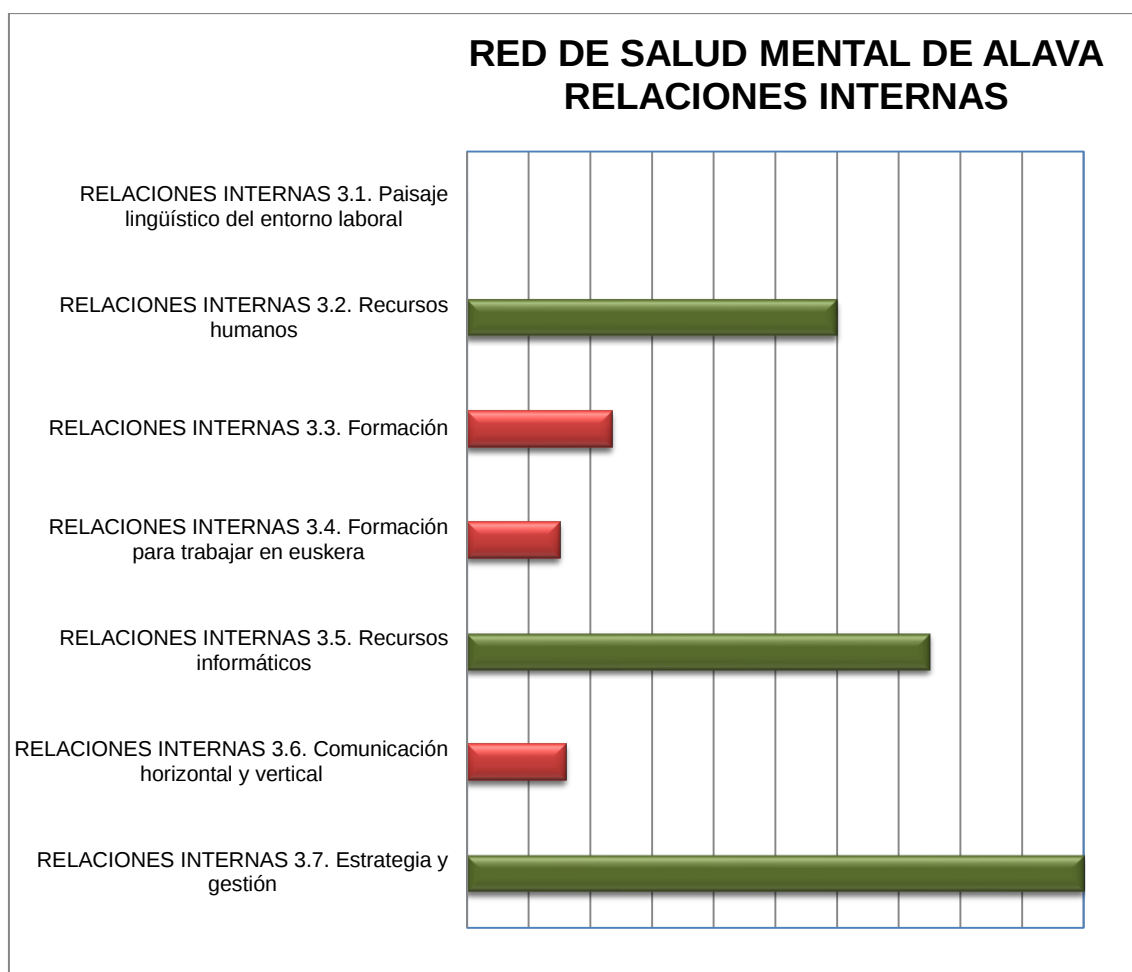
2.7. Criterios lingüísticos sobre servicios contratados y productos adquiridos

Si bien en todos los contratos de servicios o productos se incluye la cláusula general sobre los criterios lingüísticos, posteriormente no se realiza ningún seguimiento en torno al cumplimiento de los mismos. En estos momentos el único servicio contratado es el de seguridad, y se ha dado prioridad a otros factores, como que las personas que trabajan en seguridad conozcan a las y los pacientes y a sus familias, por lo que el uso del euskera no se ha exigido suficientemente.

* * *

5.3. Relaciones internas

RELACIONES INTERNAS	Resultado
3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo	0,00 %
3.2. Recursos humanos	60,00 %
3.3. Formación	23,48 %
3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera	15,00 %
3.5. Recursos informáticos	75,00 %
3.6. Comunicación horizontal y vertical	16,00 %
3.7. Estrategia y gestión	100,00 %
TOTAL	35,50 %



FORTALEZAS

3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo

Algunos rótulos relativos a la seguridad (salidas de emergencia, planos de evacuación, extintores...) y relativos a la salud laboral o al medioambiente se encuentra en ambos idiomas oficiales.

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 (Departamento de personal, Gestión económica...), tanto en persona como por teléfono, tal y como se ha podido comprobar a través de las visitas y entrevistas realizadas.

Además, a través de las llamadas telefónicas realizadas, hemos podido ver que en la mayoría de las unidades que tienen amplia relación con el personal (unidad de personal, formación, calidad e informática) los saludos y las primeras frases se realizan en euskera.

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.

Respecto a la bienvenida y presentación de la organización a las nuevas y nuevos empleados, el departamento de Personal, entre otros documentos, les entrega el “Manual de acogida para nuevos empleados”, en el que se recoge información sobre el Plan de Euskera y el servicio técnico de euskera.

En la RSMA se han realizado encuestas de satisfacción de los y las trabajadoras sobre el uso y la promoción del euskera en la organización los años 2014, 2015 y 2016. En la encuesta se recogen los ítems relativos a la presencia y uso del euskera en la organización. El 100 % de las personas encuestadas afirma conocer el Plan de Euskera de la organización, y, el grado de satisfacción personal con el euskera en la organización es de 7,60 (2016).

Existe un registro que recoge el idioma de preferencia de los y las trabajadoras de la RSMA.

3.3. Formación

En la oferta corporativa de formación continua, el número de cursos en euskera llega frecuentemente a la mitad del porcentaje de trabajadores/as bilingües del territorio. Teniendo en cuenta el número de trabajadores y trabajadoras

vascohablantes de la RSMA, se ve una tendencia al alza en lo que respecta a la oferta corporativa de formación continua, llegó al 21% en 2016, por encima de la media de Osakidetza (17%).

En cuanto a los cursos de euskaldunización y alfabetización, 76 personas han participado fuera del horario laboral. Por lo tanto, en este aspecto debemos de reseñar el esfuerzo del propio personal.

3.4. Adiestramiento para el trabajo en euskera

Algunos trabajadores/as de la RSMA participan en los cursos de formación lingüística sobre temas generales organizados desde el Servicio Corporativo de Euskera (redacción y puntuación en euskera, normas académicas, etc.)

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.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

Se han organizado la iniciativa “Kafea euskaraz” con el fin de cambiar los hábitos lingüísticos y fomentar el uso del euskera en las relaciones informales entre trabajadores y trabajadoras.

Se ha celebrado el Día Internacional del Euskera en el Hospital Psiquiátrico de Araba, organizado por el servicio de Terapia Ocupacional en el que participaron todos los y las pacientes del Hospital; asimismo, se celebró en el COTA (Centro de Orientación y Tratamiento de Adicciones) con asistencia de sus pacientes. Además, en el Servicio de Rehabilitación Comunitaria también se ha organizado la celebración del Día Internacional del Euskera con la participación de las y los pacientes del centro.

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

3.7. Estrategia y gestión

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

* * *

ASPECTOS A MEJORAR**3.1. Paisaje lingüístico del entorno del trabajo**

La presencia del euskera es casi inexistente en el paisaje lingüístico del entorno laboral: en archivos, carpetas, etiquetas que utilizan las y los profesionales. También es muy escasa en lo referente a las inscripciones y mensajes de máquinas y equipamientos profesionales.

Se debería tomar medidas de cara a ir aumentando la presencia del euskera en el paisaje lingüístico del entorno laboral.

3.2. Recursos Humanos

En general se procede a la comunicación bilingüe, salvo en algunas situaciones en las que les resulta difícil lograr la traducción dentro del plazo establecido, ya que se crean en castellano, y se envían a traducir.

Puesto que no se han realizado encuestas de satisfacción del personal 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 existe un registro que recoge el idioma de preferencia de los y las trabajadoras de la RSMA, casi el 4 % de las y los trabajadores vascohablantes han elegido la opción del euskera, por lo que, se debería recordar a las personas vascohablantes la opción de elegir el idioma de preferencia.

Si bien el departamento de Personal entrega el “Manual de acogida para nuevos empleados”, según la información recibida mediante las entrevistas realizadas en esta evaluación, la información no se proporciona de manera verbal y no se comunican los criterios lingüísticos. Por lo tanto, es muy difícil garantizar que las y los nuevos empleados lean, y tengan conocimiento de los mismos.

3.3. Formación

La formación corporativa en euskera no se ha aprovechado debidamente. Resulta costoso llenar las plazas de los cursos de euskera pese a que se han adoptado medidas para favorecer la participación en los mismos compensando a los y las trabajadoras el 100% de las horas invertidas en la formación. Por ello, el porcentaje de trabajadores/as de la RSM 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...), si bien se ha realizado un esfuerzo para ir mejorando la oferta en

euskera, el porcentaje de la oferta formativa en euskera no ha llegado a la mitad del porcentaje de trabajadores y trabajadoras bilingües de la organización.

La organización impulsa cursos corporativos de euskaldunización y alfabetización, y sus trabajadores y trabajadoras participan en ellas. De 2014 a 2016 se han realizado 2 liberaciones completas y 3 liberaciones parciales. Si bien no ha habido un gran número de solicitudes, sería interesante que la organización tuviese una actitud más proactiva a la hora de proponer liberaciones.

En la formación del personal residente de medicina y enfermería, a los nuevos y nuevas profesionales euskaldunes no se les ha ofrecido la posibilidad de elegir un tutor o tutora vascohablante. Los tutores principales de los y las residentes que rotan por la RSMA pertenecen a otras organizaciones de servicio.

Ningún director/a ni subdirector/a de la RSMA 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 ha confeccionado un programa de formación para facilitar el poder trabajar en euskera.

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.

En cuanto a los cursos de formación lingüística sobre temas generales y transversales (redacción y puntuación de textos en euskera, normas de la Euskaltzaindia, terminología básica en materia de salud, lenguaje administrativo...), la participación de los y las trabajadoras de la entidad ha de calificarse de insuficiente: sólo 5 profesionales han participado en 5 de los cursos corporativos, quedando por debajo de la media del conjunto de las organizaciones.

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, gran parte de las personas entrevistadas no tiene conocimiento de esa opción; de ahí que, al finalizar 2016, solo el 3% de los PCs de la organización tenían el sistema operativo y Office en euskera, lo cual supone algo menos que el porcentaje medio de Osakidetza (4%) y el 2,34% si tomamos como referencia el personal bilingüe de la organización de servicios.

3.6. Comunicación horizontal y vertical

Se han desarrollado pocas iniciativas de cara a que el euskera sea lengua de trabajo en algún servicio prioritario. En la actual planificación se ha priorizado el uso del euskera en las relaciones externas, en cuanto a lengua de servicio.

Si bien se ha organizado la iniciativa “Kafea euskaraz” con el fin de cambiar los hábitos lingüísticos o para fomentar las relaciones en euskera, los grupos se han creado únicamente en el hospital, por lo que las y los trabajadores de los centros de salud mental se tienen que desplazar. Los centros son pequeños y no hay suficientes personas para crear grupos en cada centro, por lo que, se ha hablado con la OSI Araba para ofrecer a las y los trabajadores grupos que estén más cerca de sus centros.

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

No existe un acuerdo de compromisos y esfuerzos compartidos para fomentar el uso del euskera entre la Dirección de Personal y los sindicatos.

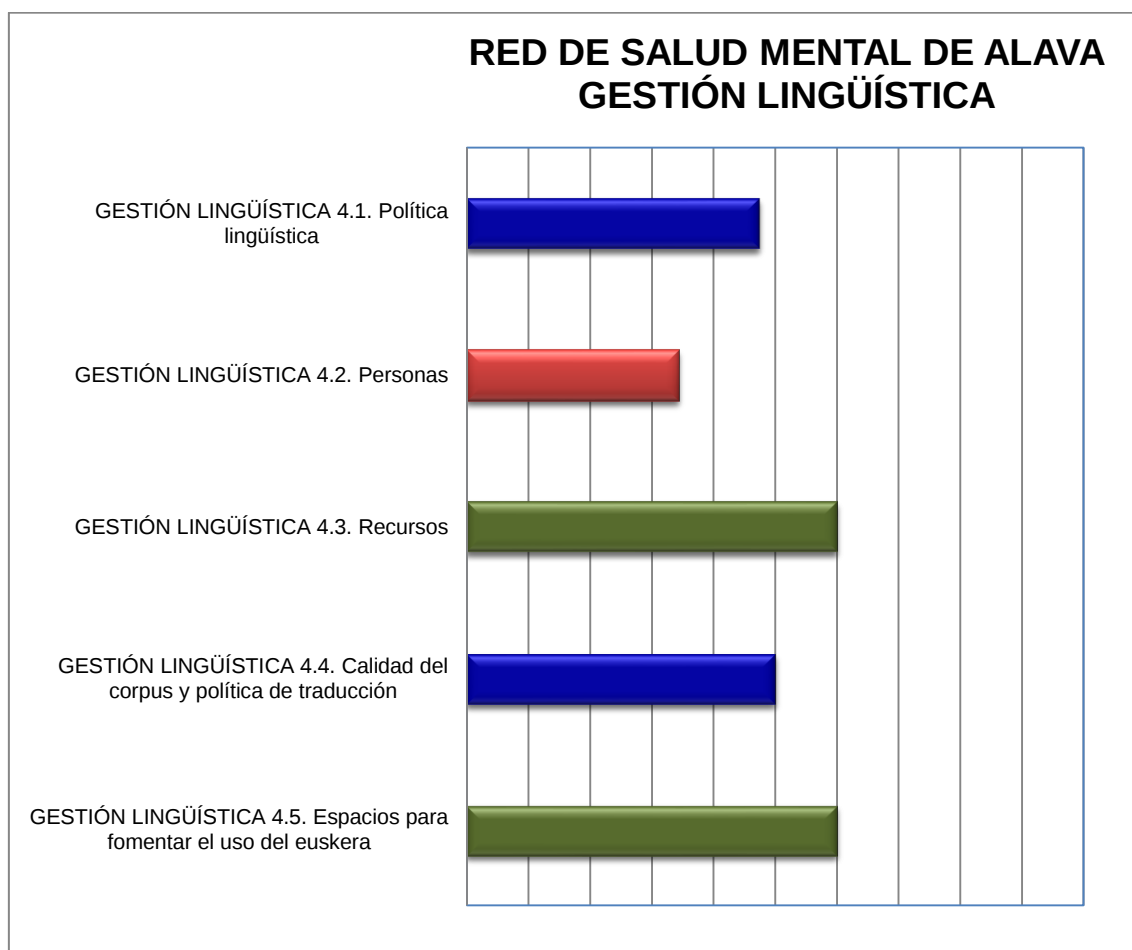
3.7. Estrategia y gestión

No se han identificado aspectos a mejorar.

* * *

5.4. Gestión lingüística

GESTIÓN LINGÜÍSTICA	Resultado
4.1. Política lingüística	47,39 %
4.2. Personas	34,38 %
4.3. Recursos	60,00 %
4.4. Calidad del corpus y política de traducción	50,00 %
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera	60,00 %
TOTAL	47,69 %



FORTALEZAS

4.1. Política lingüística

La entidad cuenta con un Plan de Euskera que está integrado en el Plan Estratégico de la RSMA.

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

La RSMA ha introducido en sus planes estratégicos y planes de gestión los objetivos y medidas de normalización del Plan de Euskera.

En la evaluación de los indicadores del Plan de Euskera en los contratos programa de los últimos años, la RSMA ha recibido una puntuación del 72% en 2015 y del 78,4% en 2016, superando las medias obtenidas por el conjunto de las OSIs.

La organización ha recibido pocas quejas sobre vulneraciones de derechos lingüísticos.

4.2. Personas

El hospital ha previsto en el plan de gestión de 2017 realizar cursos dirigidos a mandos intermedios con los siguientes objetivos: explicar el Plan de Euskera, recordar los criterios lingüísticos, recordar su responsabilidad en el cumplimiento de los mismos...

Las dos personas responsables de euskera de la organización de servicios han participado en todas las sesiones de formación organizadas por el Servicio Corporativo de 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. La gerencia, las cuatro direcciones y diferentes mandos intermedios forman parte de la Comisión de Seguimiento del Plan de Euskera (tal y como se recogió en la resolución de creación de la misma). Las reuniones se realizan normalmente en castellano y sus actas en ambos idiomas. Además, se han creado cinco grupos de trabajo para tratar temas específicos: rotulación, relaciones internas, relaciones externas, protocolo de saludos y Día Internacional del Euskera. Cada grupo de trabajo elabora su propia planificación.

La organización de servicios cuenta con la técnica de euskera del Servicio Central a jornada parcial y con un técnico administrativo que ocupa una parte de su jornada a realizar el trabajo administrativo de los temas de euskera. Se ha realizado un gran esfuerzo para llegar a todos los centros y unidades y presentar el Plan de Euskera y los criterios lingüísticos establecidos.

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 en la mayoría de los casos en un lugar preferente (arriba o a la izquierda), resaltado en negrita.

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

La organización tiene redactado el protocolo de traducción y todos y todas las trabajadoras lo conocen y cumplen.

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

4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

Se han organizado diversas actividades dirigidas a la promoción del uso del euskera. Hay un grupo de Mintzapraktika, “kafea euskaraz”, en el que participan en total 20 personas, repartidas en dos días. En este grupo participan tanto personas trabajadoras del hospital como de los centros de salud mental.

Existe también un número de personas (aproximadamente 20) con interés para fomentar el euskera entre los y las trabajadoras de la RSMA. En la intranet se ha creado un grupo con estas personas para fomentar el uso del euskera entre los y las trabajadoras. Este grupo ha participado en una salida al monte organizada por el Servicio Corporativo de Euskera, y han colgado la información sobre la excursión en la intranet. La gran mayoría de los y las trabajadoras tienen conocimiento de estas actividades.

* * *

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. Pese a ello, se ha detectado que algunas medidas importantes recogidas en el plan aún no han sido puestas en marcha según lo planificado (programas de euskera de las unidades, ...).

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 RSMA.

La Gerencia y algunas Direcciones deberían mostrar una actitud más proactiva a la hora de impulsar el Plan de Euskera. Si bien la gerencia, las cuatro direcciones y diferentes mandos intermedios forman parte de la Comisión de Seguimiento del Plan de Euskera, de las actas de las últimas reuniones se deduce que hay ocasiones en las que parte del personal directivo no participa en las reuniones. Además, hay que destacar, que en 2017 la comisión sólo se ha reunido en una ocasión (marzo de 2017).

A ello hay que añadirle, además, la falta de un mayor impulso para extender el Plan de manera transversal a todas y cada una de las unidades.

Pese a que, en la evaluación de los indicadores del Plan de Euskera en los contratos programa de 2016, la OSI superó la media obtenida por el conjunto de las organizaciones de Osakidetza, aún hay un margen de mejora importante de casi el 22%.

4.2. Personas

Las y los jefes y mandos intermedios de la organización 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 comunicación interna.

4.3. Recursos

Sería conveniente aumentar los recursos humanos dirigidos a impulsar y garantizar la normalización lingüística del euskera. En la actualidad la RSMA cuenta con un servicio técnico de euskera compuesto por una técnica del Servicio Central, que dedica cuatro horas y media en un día a la semana en la

RSMA. Lleva año y medio en esta labor pero no es una persona referente dentro de la organización.

4.4. Calidad del corpus y política de traducción

No en todos los casos se cumple con los criterios relativos a la funcionalidad del euskera en 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 no siempre se coloca en un lugar preferente (arriba o a la izquierda), resaltado en negrita.

La RSMA no utiliza los recursos necesarios para las traducciones. El técnico administrativo envía algunas comunicaciones en bilingüe, y, la técnica de euskera realiza algunas traducciones breves. El resto de las traducciones se deriva al Servicio Corporativo de Euskera.

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

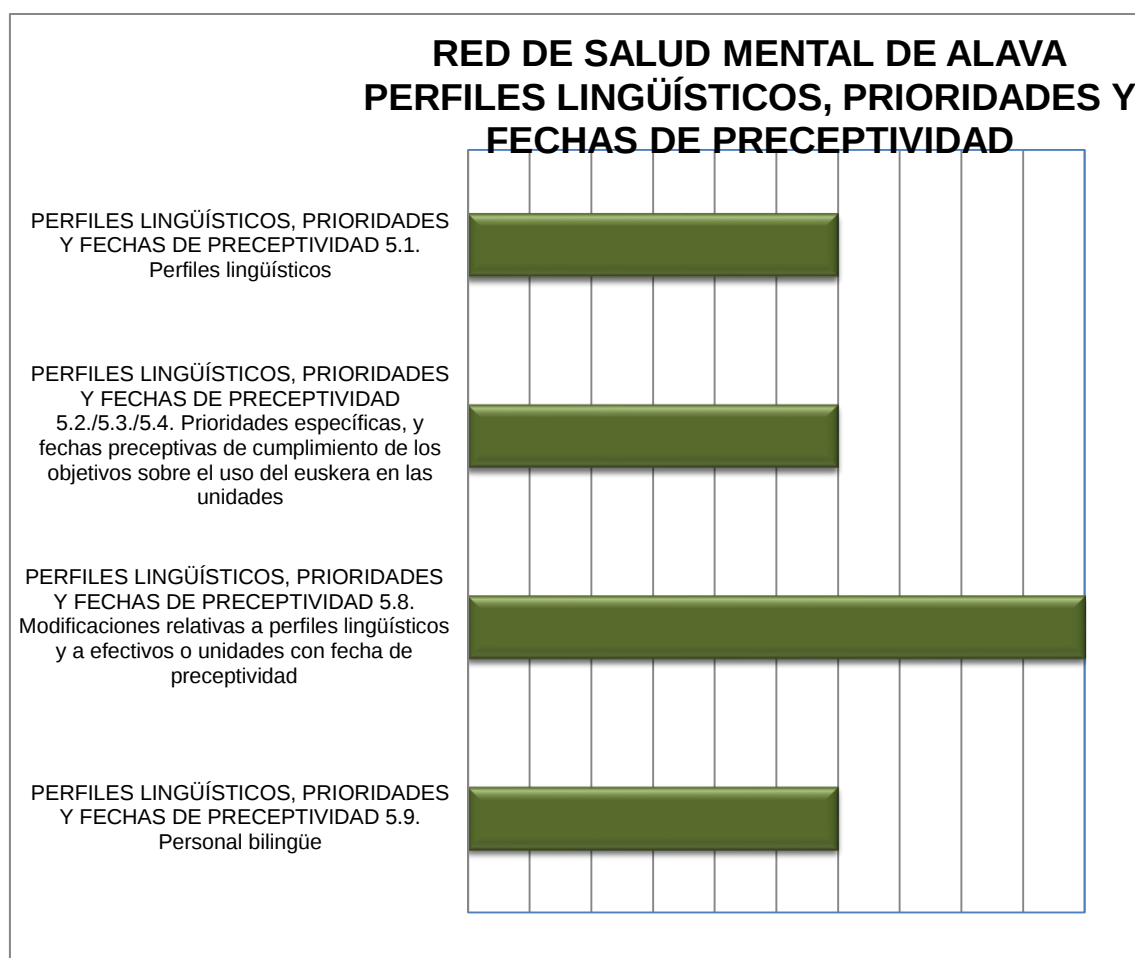
4.5. Espacios de promoción del uso del euskera

Si bien se han organizado actividades e iniciativas para fomentar el uso del euskera, algunos y algunas profesionales no tienen conocimiento de dichas actividades.

* * *

5.5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

5. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	Resultado
5.1. Perfiles lingüísticos	60,00 %
5.2./5.3./5.4. Prioridades específicas y fechas preceptivas de cumplimiento de los objetivos sobre el uso del euskera en las unidades	60,00 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fechas de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	60,00 %
TOTAL	61,00 %



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 vascoparlante, en la que han participado 3 personas de la RSMA, 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 RSMA.

En las contrataciones provisionales de las unidades prioritarias, la mayoría de las veces se cumplen los criterios recomendados por las direcciones de Osakidetza.

En sustituciones en plazas con euskera preceptivo de atención primaria la cobertura se realiza prácticamente con candidatos bilingües, en la medida de lo posible, siempre y cuando haya candidatos bilingües en las listas de sustitución.

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

La organización 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 porcentaje de trabajadores y trabajadoras con el perfil lingüístico acreditado (20%) es similar y proporcionado con respecto a la población bilingüe del ámbito territorial de la RSMA (24%). La evolución del número de personal bilingüe en el conjunto de la organización de servicios en los últimos años es positiva; se ha

incrementado al mismo ritmo que la media de Osakidetza (2,06% de incremento anual desde diciembre de 2013). Asimismo, esta evolución es percibida 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 vascoparlante que, siendo capaz de desempeñar sus funciones en euskera, encuentra dificultades para acreditar el PL. En ella han participado 3 personas de la RSMA, 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 0,77% con respecto a la plantilla que compone la organización, quedando este porcentaje por debajo de la media (1,46%) 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 58,8% 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 42,4%, quedando por debajo del porcentaje medio obtenido por el conjunto de las organizaciones (56,1%).

El porcentaje de personas exentas de acreditar el perfil de su puesto en unidades prioritarias es del 20%, una cifra elevada, en comparación con la media de las OSIs (8%). Concretamente nos referimos a 29 personas. Sería interesante analizar las exenciones existentes en cada una de las unidades y, en caso de que se estime que tales exenciones puedan afectar a la oferta de servicios bilingües, valorar la posibilidad de trasladar a esas personas a puestos en los que no se realicen tareas de cara al público.

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 Red de Salud Mental de Araba el cumplimiento de los criterios recomendados por la Dirección de Osakidetza es inferior (10 %) al de la media de las Organizaciones de servicio ubicadas en zonas sociolingüísticas

similares (media entre Araba ESI, Barakaldo-Sestao y Hospital de Leza: 34 %).

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, la RSMA ha establecido fechas en algunos de estos puestos, aunque en un porcentaje inferior respecto a la media del conjunto de Osakidetza (el 3% frente al 12,6%).

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 (20%) es ligeramente inferior al de la población bilingüe del ámbito territorial de la RSMA (24%). Manteniendo el actual ritmo en la evolución del número de profesionales bilingües, para la finalización del presente periodo de planificación se superará el porcentaje establecido como objetivo de profesionales bilingües. Se deberá aprovechar especialmente el relevo generacional de la plantilla en los próximos años y continuar con las medidas establecidas en la organización sobre euskaldunización y mejora de la capacitación en euskera de los profesionales. De esta manera, la organización de servicios estará en mejores condiciones para ir por delante de su entorno social en la oferta de servicios bilingües.

6. SISTEMA DE INDICADORES DETALLADO

47,50 %

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	20,00 %
1.1.3. Rótulos y paneles de empresas o servicios contratados	---
1.1.4. Supuestos en los que los rótulos no deben figurar en ambos idiomas	0,00 %
1.2. Carteles	
1.2.1 Carteles	60,00 %
1.3. Papelería	
1.3.1 Papelería	100,00 %
1.4. Intranet, extranet, redes sociales...	
1.4.a Intranet, extranet, redes sociales...	60,00 %
1.4.e Formación de profesionales que gestionan la intranet, extranet, blogs o redes sociales	100,00 %
1.4.f Secciones de euskera en la intranet y extranet	60,00 %
1.5. Revistas y boletines	
1.5.a Revistas y boletines	---
1.5.d Revistas y boletines monolingües en euskera	60,00 %
1.6. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	
1.6.1 Anuncios, publicidad y campañas institucionales	100,00 %

1.7. Actos públicos, jornadas...	
1.7.1 Actos públicos, jornadas...	20,00 %
1.8. Saludos y primeras frases al atender a pacientes y usuarios	
1.8.a Saludos y primeras frases al atender a pacientes y usuarios	20,00 %
1.8.d Protocolo del personal no vascohablante en la atención al cliente	60,00 %
1.9. Megafonía y contestadores	
1.9.1 Megafonía y contestadores	100,00 %
2.1. Relaciones con pacientes y usuarios	
2.1.1. Relaciones verbales	20,00 %
2.1.2. Documentación escrita	20,00 %
2.1.3. Comunicación telemática	---
2.1.4. Transmisión, aplicación y seguimiento de los criterios de uso de ambos idiomas oficiales	60,00 %
2.1.4.d Manuales en euskera	100,00 %
2.2. Oferta de servicios bilingües	
2.2.a Identificación de profesionales y servicios bilingües	60,00 %
2.2.b Oferta de servicios en euskera en la atención primaria	20,00 %
2.2.c Oferta de especialidades en euskera	0,00 %
2.3. Idioma de preferencia de los pacientes para la comunicación oral	
2.3.1 Idioma de preferencia de los pacientes para la comunicación oral	20,00 %
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	0,00 %

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	0,00 %
3.2. Recursos humanos	
3.2.1.a.1 Relaciones verbales con los trabajadores	60,00 %
3.2.1.b.2 Relaciones escritas con los trabajadores	60,00 %
3.2.1.c Encuestas de satisfacción de los trabajadores	100,00 %
3.2.2. El idioma de preferencia de los trabajadores	60,00 %
3.2.3. Bienvenida de nuevos trabajadores o residentes	20,00 %
3.3. Formación	
3.3.1. Formación corporativa continua	60,00 %
3.3.2. Formación específica organizada por entidades de servicio	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 %
3.4. Formación para trabajar en euskera	
3.4.a Formación para trabajar en euskera	0,00 %
3.4.b Material didáctico para formar en euskera a los trabajadores	0,00 %
3.4.c Cursos generales o transversales de formación	60,00 %
3.5. Recursos informáticos	
3.5.1 Recursos informáticos	60,00 %
3.5.b Sistema operativo y programas de Office en euskera	100,00 %

3.6. Comunicación horizontal y vertical	
3.6.1. Lengua de trabajo	0,00 %
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	100,00 %
4.1. Política lingüística	
4.1.1. Plan de Euskera y su ámbito de aplicación	100,00 %
4.1.1.b Estructura de todo el ámbito de aplicación en la aplicación informática SAP	100,00 %
4.1.2. Liderazgo, estrategia y transversalidad	20,00 %
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	0,00 %
4.2. Personas	
4.2.a Formación a mandos intermedios sobre los criterios del Plan de Euskera	0,00 %
4.2.b Sesiones de formación para técnicos de euskera	100,00 %
4.2.c Campaña de sensibilización de trabajadores	0,00 %
4.2.d Reconocimiento a los impulsores del euskera	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	20,00 %

4.4. Calidad del corpus y política de traducción	
4.4.1. Criterios de funcionalidad en las comunicaciones escritas	60,00 %
4.4.2. Traducciones	60,00 %
4.4.3. Estandarización de documentos y criterios de estilo	0,00 %
4.4.4. Terminología	100,00 %
4.4.5. Difusión del euskera estándar y de calidad en las publicaciones divulgativas	100,00 %
4.5. Espacios para fomentar el uso del euskera	
4.5.1 Espacios para fomentar el uso del euskera	60,00 %
5.1. Perfiles lingüísticos	
5.1.a Perfiles lingüísticos	100,00 %
5.1.d Convocatoria extraordinaria de acreditación del PL 2 para trabajadores vascohablantes	20,00 %
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	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	20,00 %
5.4.e Exenciones en la certificación del perfil lingüístico	0,00 %
5.4.g Perfil de euskera en la contratación temporal en unidades prioritarias	100,00 %
5.4.h Perfil de euskera en las jefaturas, mandos y puestos de responsabilidad	60,00 %
5.8. Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	
5.8.1 Modificaciones relativas a perfiles lingüísticos y a efectivos o unidades con fecha de preceptividad	100,00 %
5.9. Personal bilingüe	
5.9.1 Porcentaje de personal bilingüe en la organización de servicios	60,00 %
TOTAL	47,50 %