

III Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza

2022 - 2028





EDICIÓN

1ª, enero de 2022

EDITA

Osakidetza. C/ Álava, 45
01006 Vitoria-Gasteiz (Álava)

©

Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco
Osakidetza

INTERNET

www.osakidetza.euskadi.eus

E-MAIL

coordinacion@osakidetza.eus

DEPÓSITO LEGAL

BI 528-2022

I. Presentación	17
II. El proceso de normalización del euskera en Osakidetza	23
III. 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: fundamentos, objetivos, ámbito de aplicación, duración y evaluación	29
IV. 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores	35
LENGUA DE SERVICIO	36
Preámbulo y objetivos	
1. Imagen y comunicación corporativas	37
1.1. Rotulación	37
1.1.1. Rotulación fija	37
1.1.2. Carteles y rotulación variable	37
1.2. Mensajes audiovisuales	38
1.3. Papelería y material de oficina	39
1.4. Anuncios, publicidad y campañas institucionales	39
1.5. Publicaciones	40

1.6. Entorno digital	40
1.6.1. Páginas web	40
1.6.2. Redes sociales	41
1.6.3. Aplicaciones móviles	42
1.6.4. Sellos y firmas electrónicas	42
1.7. Actos públicos y jornadas	42

2. Relaciones con pacientes y personas usuarias **44**

2.1. Reconocimiento de los derechos lingüísticos de pacientes y personas usuarias	44
2.2. Registro de la lengua de preferencia de cada paciente	44
2.2.1. Desarrollo del registro de la lengua preferente de cada paciente	44
2.2.2. Campaña de activación del registro de la lengua preferente de cada paciente	45
2.3. Comunicación oral con pacientes y personas usuarias	45
2.3.1. Recepción de pacientes y personas usuarias	45
2.3.2. Llamadas telefónicas	46
2.3.3. Comunicación oral en los servicios asistenciales	47
2.4. Comunicación escrita con pacientes y personas usuarias	47
2.4.1. Documentación estándar	47
2.4.2. Documentación clínica	48
2.4.3. Respuestas a solicitudes y reclamaciones	48

2.5. Relaciones telemáticas con pacientes y personas usuarias	48
2.6. Oferta de atención en euskera mediante el sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües	49
2.6.1. Identificación de profesionales bilingües	49
2.6.2. Identificación de servicios bilingües	50
2.6.3. Difusión del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües	50
2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona	51
2.7.1. Oferta de servicios asistenciales en euskera en la atención primaria	51
2.7.2. Oferta de servicios asistenciales en euskera en la atención hospitalaria y salud mental	52
2.7.3. Oferta de servicios asistenciales en euskera en Emergencias y en el Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos	53
2.8. Servicios y máquinas dispuestos cara al público	53
2.9. Quejas relacionadas con el uso de las lenguas oficiales	54
2.10. Satisfacción de pacientes euskaldunes	54

3. Relaciones con entidades externas **55**

3.1. Relaciones con las administraciones y organismos públicos	55
3.2. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras y organismos privados	56

LENGUA DE TRABAJO **57**

Preámbulo y objetivos

4. Comunicación interna, vertical y horizontal **57**

- 4.1. Registro de la lengua de preferencia de cada profesional **57**
 - 4.1.1. Desarrollo del registro de la lengua de preferencia de cada profesional **57**
 - 4.1.2. Difusión del registro de la lengua preferente de cada profesional **58**
 - 4.2. Relaciones con el personal **58**
 - 4.2.1. Relaciones orales con el personal **58**
 - 4.2.2. Relaciones escritas con el personal **59**
 - 4.2.3. Relaciones telemáticas con el personal **60**
 - 4.3. Acogida a profesionales **60**
 - 4.3.1. Acogida a nuevas y nuevos empleados **60**
 - 4.3.2. Acogida a residentes **61**
 - 4.3.3. Acogida a estudiantes en prácticas **62**
 - 4.4. Paisaje lingüístico del entorno laboral **62**
 - 4.5. Uso del euskera en las reuniones **63**
 - 4.6. Uso del euskera en la historia clínica **64**
 - 4.7. Proyectos de cambio de hábitos lingüísticos **64**
 - 4.8. Implantación de espacios con el euskera como lengua de trabajo **65**
-

5. Recursos informáticos y equipamientos de trabajo	66
5.1. Sistemas de información corporativos	66
5.2. Sistema operativo y programas Office	67
5.3. Equipamientos de trabajo	67

6. Formación continua	68
6.1. Formación transversal	68
6.2. Formación online	68
6.3. Sesiones clínicas generales	69
6.4. Formación para la docencia	70
6.5. La normalización lingüística en el plan de formación corporativo	71

7. Formación de residentes y estudiantes en prácticas	72
7.1. Formación de residentes	72
7.2. Formación de estudiantes en prácticas	73

8. Capacitación lingüística	74
8.1. Euskaldunización	74
8.1.1. Cursos de euskaldunización financiados por IVAP y Osakidetza	74
8.1.2. Liberaciones por estudios de euskera	74
8.1.3. Otros cursos y módulos de euskaldunización y perfeccionamiento del euskera	75
8.2. Capacitación para el trabajo en euskera	75
8.2.1. Plan continuado de capacitación para el trabajo en euskera	75
8.2.2. Manuales de ayuda al trabajo en euskera	76
8.2.3. Píldoras formativas de ayuda al trabajo en euskera	76

9. Calidad y funcionalidad del euskera	77
9.1. Calidad lingüística	77
9.2. Terminología	77
9.3. Estilo lingüístico	78
9.4. Criterios de funcionalidad	78

10. Satisfacción de las y los trabajadores respecto al uso del euskera	79
10.1. Satisfacción respecto al uso del euskera en las encuestas al personal de Osakidetza	79
10.2. Satisfacción del personal vascohablante	79

SISTEMA DE GESTIÓN **80**
Preámbulo y objetivos

11. Estrategia, liderazgo y transversalidad **80**

- 11.1. Plan de euskera y distribución del liderazgo **80**
- 11.2. Plan estratégico y planes de gestión de las organizaciones **81**
- 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades **81**
- 11.4. Coordinación con los servicios concertados que operan en las organizaciones de Osakidetza **82**
- 11.5. Coordinación con grupos de interés en la normalización del uso del euskera **83**

12. Sensibilización y motivación de las personas **84**

- 12.1. Sensibilización en torno al sistema de identificación de las personas euskaldunes **84**
 - 12.2. Reconocimiento a personas y proyectos destacados en el uso o fomento del euskera **84**
 - 12.3. Información sobre el euskera en Osakidetza al alumnado de estudios sanitarios **85**
 - 12.4. Participación en iniciativas sociales en favor del euskera **85**
-

13. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	86
13.1. Perfiles lingüísticos	86
13.2. Prioridades y fechas de preceptividad	86
13.2.1. Nivel de prioridades de cada servicio y porcentaje mínimo de fechas de preceptividad	86
13.2.2. Fechas de preceptividad en puestos de jefatura y responsabilidad	93
13.2.3. Fechas de preceptividad en vacantes vegetativas	94
13.2.4. Fechas de preceptividad tras liberación por estudios de euskera	94
13.3. Acreditación de los perfiles lingüísticos	95
13.3.1. Porcentaje de acreditación de los perfiles lingüísticos	95
13.3.2. Acreditación de perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad	95
13.3.3. Convocatorias de acreditación de perfiles lingüísticos	95
13.4. Convalidaciones de perfiles lingüísticos	96
13.5. Requisito del euskera en la contratación de personal en las organizaciones de servicios	96
13.5.1. Requisito del euskera en sustituciones en plazas con fecha de preceptividad vencida	96
13.5.2. Requisito del euskera en los contratos eventuales	97
13.6. Proceso de gestión de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad	97

14. Estructuras de apoyo y control del plan de euskera	98
14.1. Comisiones de seguimiento del plan de euskera	98
14.2. Recursos humanos dedicados a la implementación del plan de euskera	98
14.2.1. Recursos humanos en función de tres áreas profesionales	98
14.2.2. Coordinación del personal dedicado a la normalización del euskera	99
14.3. Protocolo sobre la creación y la traducción de textos en Osakidetza	100
14.4. Servicio de interpretación simultánea	101
14.5. Evaluaciones del plan de euskera	101
14.5.1. Evaluaciones generales del plan de euskera	101
14.5.2. Indicadores del plan de euskera en los contratos-programa	102
14.5.3. Certificado de calidad Bikain	102

I. Presentación

I. Presentación

**MARÍA ROSA
PÉREZ
ESQUERDO**

Directora General
de Osakidetza

Desde su creación como Servicio Vasco de Salud, Osakidetza trabaja por garantizar un sistema sanitario público, universal y de calidad para todas las personas. Las personas constituyen el eje central de nuestras acciones, por lo que la normalización del uso del euskera, lengua principal de una parte importante de nuestra ciudadanía, supone un reto fundamental para un ente que cuida el compromiso con su sociedad y la mejora continua.

Desde la entrada en vigor del Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza, la entidad está impulsando y extendiendo, de manera planificada y progresiva, la presencia y el uso del euskera en un número cada vez mayor de servicios y áreas profesionales. Por ello, transcurridos los dos primeros periodos de planificación lingüística, el euskera es una realidad cada vez más presente y notable en todos los ámbitos de Osakidetza.

A estos avances han contribuido, especialmente, el apoyo, la implicación y el esfuerzo de las y los profesionales del ente, que, en muchos casos, no solo han aprendido o perfeccionado su nivel de euskera y han acreditado el perfil lingüístico de su puesto, sino que, además, se relacionan en euskera tanto en tareas internas, con otras y otros compañeros, como con pacientes y personas usuarias, lo cual repercute directamente

en una mejora de la calidad de nuestros servicios, pues el idioma es un elemento fundamental en la comunicación y en la confianza entre pacientes y profesionales de la salud.

Por todo ello, es una gran satisfacción presentar el 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza. En estas páginas encontraréis los objetivos a conseguir, los ámbitos en los que intervenir y las acciones que vamos a emprender durante los próximos seis años, con el fin de continuar avanzando en el propósito de hacer del euskera una lengua habitual y normalizada en un sistema de salud de calidad. El compromiso y el trabajo de todas y todos serán la clave de nuestro éxito.

II. El proceso de normalización del euskera en Osakidetza

II. El proceso de normalización del euskera en Osakidetza

Como se determina en la Ley 8/1997, de Ordenación Sanitaria de Euskadi, Osakidetza es un ente público de derecho privado, adscrito al Departamento de Salud del Gobierno Vasco y con personalidad jurídica propia y capacidad de obrar en su misión de desempeñar la provisión de servicios sanitarios mediante sus organizaciones de servicios, garantizando a la ciudadanía vasca un sistema público de salud íntegro, universal y de calidad.

En tanto que ente público, la norma común 5ª del artículo 28 de la citada Ley 8/1997 señala que Osakidetza, al igual que cualquier administración pública de la Comunidad Autónoma Vasca, debe desarrollar un proceso planificado de normalización lingüística, que siga las directrices de los órganos competentes de la comunidad autónoma en materia de política lingüística y que, en función de cada periodo, establezca los objetivos y medidas más apropiados para avanzar en la oferta de servicios en euskera.

Con el fin de regular el proceso de normalización lingüística de Osakidetza tomando en cuenta su especificidad y complejidad, en 2003 se aprobó el Decreto 67/2003, de Normalización del Uso del Euskera en la entidad. Este decreto fijó las prioridades y los criterios fundamentales para diseñar y desplegar un plan continuado de normalización del euskera que, ajustando sus objetivos en función de las zonas sociolingüísticas y de los diferentes niveles asistenciales, ha de implementarse en todas las organizaciones de servicios en periodos de seis años, con dos evaluaciones por periodo para conocer los avances y dificultades y plantear nuevas medidas y objetivos que permitan seguir progresando en la normalización de la lengua.

En base al Decreto 67/2003, en 2005 se aprobó el 1º Plan de Euskera del Ente Público Osakidetza, que fue adaptado y puesto en marcha en las organizaciones de servicios en 2006. En este primer plan se puso especial

énfasis en el sistema de servicios prioritarios (servicios con plazas con euskera preceptivo y objetivos más inmediatos en el uso del euskera) y se dedicó gran parte de los recursos a incrementar el conocimiento del euskera por parte del personal y a garantizar su presencia en las comunicaciones de carácter corporativo (rotulación, documentación estándar, anuncios y campañas...). Por ello, en la evaluación final, en 2012, se constató un alto grado de cumplimiento del sistema de perfiles lingüísticos y un incremento del porcentaje de profesionales con el perfil lingüístico de su plaza acreditado. En las relaciones externas el avance fue moderado, inducido más por la voluntad de profesionales vascohablantes que por una aplicación sistemática de las pautas de uso de las lenguas oficiales. En las relaciones internas (relaciones de trabajo, formación continua...) el progreso fue escaso, y en la gestión del plan, en muchos casos se advirtió falta de liderazgo o falta de responsabilidad compartida entre las direcciones. En cuanto a las organizaciones de servicios, el mayor avance se produjo en las organizaciones sanitarias integradas de las zonas sociolingüísticas más euskaldunes, debido a la mayor presión social y a la prioridad de la atención primaria en la planificación.

Partiendo de las conclusiones y recomendaciones de la evaluación final del 1^{er} plan de euskera, y teniendo en cuenta la nueva realidad sociolingüística de la Comunidad Autónoma Vasca y documentos como el Plan de acción para la promoción del Euskera (Consejo Asesor del Euskera, 2012) o los Criterios generales para la elaboración de planes de normalización del uso del euskera en las administraciones e instituciones públicas de la CAV (Gobierno Vasco, 2013), en diciembre de 2013 se puso en marcha el 2^o Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza. El plan fue diseñado según el modelo estándar de planificación y evaluación de la gestión lingüística Bikain, y en él se fijaron dos objetivos: el principal, garantizar la presencia y uso del euskera como lengua de servicio, tanto en las relaciones externas (con pacientes, familiares, empresas proveedoras, administraciones...) como en las relaciones internas (con el personal y con las diferentes organizaciones y servicios de ente); el segundo objetivo, convertir el euskera en lengua de trabajo de los servicios o unidades en condiciones para ello. Finalizado el 2^o periodo de planificación, la evaluación realizada en 2020-2021 reveló un desarrollo adecuado en los ámbitos de gestión lingüística e imagen y

El proceso de normalización del euskera en Osakidetza

comunicación corporativas y un menor progreso en las relaciones externas y en las internas. Los resultados mostraron diferencias entre las organizaciones de servicios, con mayor grado de avance en las OSI situadas en comarcas con mayor densidad de población bilingüe, aunque por tipología las redes de Salud Mental consiguieron mejores resultados. Las principales fortalezas del segundo periodo de planificación fueron el incremento del personal bilingüe; el registro de pacientes que desean atención en euskera; la identificación del personal y de los servicios bilingües; la normalización del euskera en la rotulación fija, publicidad y publicaciones; la integración de indicadores del plan de euskera en los planes estratégicos y de gestión; y la evaluación continua de la gestión lingüística. Como principales aspectos a mejorar se señalaron la necesidad de extender y afianzar el liderazgo del plan en toda la cadena de mando, aplicar los criterios de uso de las lenguas oficiales en todas las unidades y servicios, sistematizar la oferta asistencial en euskera, dar un mayor impulso a la formación en euskera e incidir en los cambios de hábitos lingüísticos, promoviendo que el euskera se convierta en lengua de trabajo de diferentes equipos profesionales.

**III. 3^{er} Plan de Normalización del Uso
del Euskera en Osakidetza:
fundamentos, objetivos, ámbito
de aplicación, duración y evaluación**

III. 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: fundamentos, objetivos, ámbito de aplicación, duración y evaluación

FUNDAMENTOS

El proceso de normalización del euskera en Osakidetza se rige, desde sus inicios, por tres principios complementarios: el respeto a los derechos lingüísticos de las personas; la empatía y la comunicación en la lengua de la persona usuaria como garantía de calidad del servicio; y la progresividad en la fijación de los objetivos.

El derecho de la ciudadanía a comunicarse y ser atendida en euskera en sus relaciones con la administración pública vasca se reconoció de forma explícita en la Ley 10/1982, Básica de Normalización del Uso del Euskera, y posteriormente se ha hecho referencia a él en diversas disposiciones legales de aplicación a Osakidetza, como el Decreto 67/2003 de Normalización del Uso del Euskera, el Decreto 123/2008, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, o el Decreto 147/2015, que aprueba la Declaración sobre derechos y deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi. Asimismo, los derechos lingüísticos están reconocidos en la Carta Europea para las Lenguas Regionales y Minoritarias, aprobada por el Consejo de Europa en 1992, donde se señala como deber de toda administración posibilitar la recepción y atención en su idioma a los hablantes de una lengua minoritaria que deseen ser atendidos en la misma, con mención expresa a las personas que por razones de salud necesitan ser atendidas en

servicios sociales o sanitarios. Cuatro años más tarde, en 1996, se proclamó la Declaración Universal de Derechos Lingüísticos, en Barcelona.

Por otro lado, la actividad de Osakidetza destaca por su magnitud humana y social, por estar ligada a una faceta íntima e importante de la vida humana, en situaciones donde una comunicación cercana y segura son claves para el éxito sanitario, tal y como se está demostrando en un número cada vez mayor de estudios científicos. Por ello, es fundamental asegurar a las personas usuarias la opción de comunicarse en la lengua oficial en que se encuentran más cómodas y seguras, lo cual liga estrechamente el idioma con la seguridad del o de la paciente y con la calidad del servicio.

Una tercera característica inherente al proceso de normalización del euskera en Osakidetza es la extensión progresiva y paulatina del euskera a todas las áreas y actividades profesionales de Osakidetza, de manera que en este 3^{er} plan debe haber una intensificación de los objetivos con respecto al 2^o plan.

Tomando como referencia estos tres principios, el 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza se ha construido en base a cuatro pilares fundamentales: la situación y los datos actuales sobre el euskera tanto en la sociedad vasca como en Osakidetza, la creciente demanda de servicios asistenciales en euskera por parte de la ciudadanía vascohablante, las recomendaciones indicadas en la evaluación final del 2^o plan de euskera y los criterios lingüísticos para las administraciones públicas dictados por el Gobierno Vasco en 2021.

OBJETIVOS

Los objetivos del 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza son los siguientes:

En el ámbito del euskera como lengua de servicio a la ciudadanía:

- Garantizar el uso del euskera en la comunicación corporativa, tanto oralmente como por escrito.
- Ofrecer atención en euskera, de manera activa y sistemática, a las personas vascohablantes.

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: fundamentos, objetivos, ámbito de aplicación, duración y evaluación

En el ámbito del euskera como lengua de trabajo de las y los profesionales de Osakidetza:

- Garantizar el uso del euskera en las comunicaciones internas de carácter general.
- Permitir que las y los profesionales que lo deseen trabajen en euskera en las aplicaciones informáticas corporativas, en la historia clínica, etc.
- Impulsar cambios de hábitos lingüísticos en los grupos profesionales dispuestos a ello y, una vez consolidados tales cambios, afianzar espacios en los que el euskera sea lengua de trabajo.
- Generalizar la formación transversal y la formación online asíncrona en euskera.

Respecto al sistema de gestión de la normalización lingüística:

- Ampliar y distribuir adecuadamente el liderazgo del plan de euskera entre las diferentes direcciones.
- Implementar el plan en todas las unidades a través de sus mandos intermedios.
- Seguir progresando en las medidas que favorecen el aumento de la plantilla bilingüe.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Las medidas de normalización del uso del euskera de este 3^{er} plan deberán ser aplicadas en todas las organizaciones de servicios que componen Osakidetza, desplegándose en cada servicio o unidad en función de su nivel de prioridad y su entorno sociolingüístico, de acuerdo a lo estipulado en el propio plan.

Los datos sociolingüísticos que han de emplearse para fijar el nivel de prioridad de cada unidad en este tercer periodo de planificación son los publicados en la última Estadística de Población y Vivienda de Eustat, del año 2016.

DURACIÓN DEL PLAN Y EVALUACIONES

El 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza tendrá una duración de seis años (2022-2028) a partir del día de su aprobación. Al igual que el 2^o plan de euskera, el 3^o estará también sometido a una evaluación continua, que se llevará a cabo de tres modos diferentes: dos evaluaciones generales, organizadas por la Dirección General, al tercer y sexto año de planificación; evaluaciones anuales de algunos indicadores del plan mediante los contratos-programa de las organizaciones de servicios y el Departamento de Salud; y evaluaciones a través del certificado de calidad en gestión lingüística Bikain, del Gobierno Vasco.

Todos los criterios o medidas de normalización del uso del euskera recogidos en el nuevo plan deberán ponerse en funcionamiento, en caso de que no estén, durante los meses siguientes a la aprobación del mismo. En cualquier caso, todos ellos serán evaluados en la evaluación general del tercer año de planificación.

**IV. 3^{er} Plan de Normalización del Uso
del Euskera en Osakidetza:
áreas de actuación, acciones,
responsables e indicadores**

IV. 3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

LENGUA DE SERVICIO

Con el propósito de cumplir la legislación vigente en torno al uso de las lenguas oficiales, satisfaciendo a su vez las aspiraciones y demandas lingüísticas de la sociedad vasca, y con la evidencia de que la prestación de servicios sanitarios en la lengua de cada persona mejora la comunicación y repercute positivamente en la calidad del servicio y en la seguridad del paciente, Osakidetza ha de seguir avanzando en el objetivo de ofrecer a la ciudadanía un servicio íntegro en sus dos lenguas oficiales, impulsando para ello medidas que garanticen la presencia y el uso del euskera como lengua de servicio en todas las áreas de atención.

Objetivos

1. Garantizar el uso del euskera en la comunicación corporativa, tanto oralmente como por escrito.
2. Ofrecer atención en euskera, de manera activa y sistemática, a las personas vascohablantes.

1. Imagen y comunicación corporativas

1.1. Rotulación

1.1.1. Rotulación fija

La rotulación fija, tanto externa como interna (en paredes, directorios, puertas y ventanas, ropa, vehículos o cualquier otro soporte) en general ha de estar en las dos lenguas oficiales, correctamente escrita y dando prioridad al euskera.

Si la grafía del texto es muy similar en euskera y castellano (Pediatría, Urología, Elektrokardiograma, Anbulantzia...), los rótulos deben aparecer únicamente en euskera.

También se pondrán solamente en euskera los rótulos externos que indican el nombre de cada centro de salud, consultorio, ambulatorio, hospital, etc., a medida que vayan siendo renovados.

Si el mensaje se transmite de forma comprensible mediante una imagen o pictograma, el rótulo irá sin texto o, en su caso, solo en euskera.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Direcciones económico-financieras

1.1.2. Carteles y rotulación variable

Tanto los carteles como los avisos o anotaciones deberán estar escritos en las dos lenguas oficiales, ya sean corporativos o fijados provisionalmente por personas empleadas. Cada dirección enviará plantillas a sus servicios, con el fin de que los carteles y rótulos variables se redacten en las dos lenguas oficiales, dando prioridad al euskera y preservando adecuadamente la imagen corporativa.

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

Los carteles de organismos externos que se coloquen de cara a la ciudadanía también deberán estar en las dos lenguas oficiales. Si no existe versión en euskera, la organización podrá realizar su propio diseño bilingüe.

Corresponderá a las personas responsables de las unidades precisar cómo llevarán a efecto esta medida (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

1.2. Mensajes audiovisuales

Los mensajes que se transmitan a través de sistemas de audio o de pantallas (megafonía, contestadores, pantallas de turno...) deben emitirse en las dos lenguas oficiales, primero en euskera y luego en castellano.

Serán las personas responsables de las unidades que utilizan estos sistemas audiovisuales quienes determinen el modo en que llevarán a efecto esta medida (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

1.3. Papelería y material de oficina

Los materiales de papelería y oficina de carácter corporativo (hojas con membrete, sellos, sobres, calendarios, agendas, cuadernos, carpetas, tarjetas de visita, carátulas de fax, bolígrafos...) deben estar en las dos lenguas oficiales, correctamente redactados y dando prioridad al euskera.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Direcciones económico-financieras

1.4. Anuncios, publicidad y campañas institucionales

En los anuncios, publicidad y campañas institucionales han de utilizarse las dos lenguas oficiales, preferentemente en un único soporte y dando prioridad al euskera.

El proceso de creación y diseño de las campañas publicitarias e institucionales se llevará a cabo en las dos lenguas oficiales, evitando así que en la lengua traducida disminuya el vigor comunicativo. Esto será un requisito en los contratos de campañas y acciones publicitarias.

Sin perjuicio de su propagación en otros medios, los anuncios y campañas de Osakidetza serán publicados, solo en euskera, en los principales medios de difusión en esta lengua.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Departamento de Salud (Gabinete de Comunicación)
Dirección General
Gerencias

1.5. Publicaciones

Los escritos que hayan de ser publicados bien en papel o bien en soporte digital (noticias, convocatorias, programas, manuales, protocolos, memorias, informes de formación, informes de responsabilidad social corporativa...) han de editarse en euskera y castellano.

Podrán publicarse solo en la lengua original los artículos de autor o las ponencias presentadas en jornadas, congresos, etc., salvo que por su difusión o interés se considere conveniente divulgarlos en ambas lenguas oficiales. Asimismo, las actas de comisiones y grupos de trabajo podrán publicarse en una sola lengua cuando así se desarrolle la reunión, aunque en determinados casos las actas deberán ser bilingües (ver 4.5. Uso del euskera en las reuniones).

Cuando el objetivo principal de una publicación sea difundir el euskera o ayudar a la euskaldunización, ésta podrá estar escrita únicamente en euskera. En tal sentido, la corporación dará continuidad a la publicación Osatuberrí, con el propósito de fomentar el uso y la normalización del euskera en temas de salud.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

1.6. Entorno digital

1.6.1. Páginas web

En las intranet, extranet y otros sitios web de Osakidetza (blogs, etc.) las personas usuarias deben tener garantizada la navegación y el acceso a toda la información en las dos lenguas oficiales. El personal administrador de los sitios web

no publicará textos o contenidos que no estén en las dos lenguas oficiales, salvo en las excepciones señaladas en el apartado de publicaciones.

Al acceder por primera vez a una página web de Osakidetza, la página de inicio se mostrará por defecto en euskera.

Las y los usuarios de los sitios web de Osakidetza deberán tener fácil acceso a los apartados sobre normalización del euskera en la entidad.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Departamento de Salud (Gabinete de Comunicación)
Dirección General
Gerencias

1.6.2. Redes sociales

En Twitter, Facebook, YouTube y demás redes sociales de Osakidetza, los contenidos deben estar en las dos lenguas oficiales, expresados correctamente y dando prioridad al euskera. El personal administrador de las redes sociales no publicará contenidos que no estén en las dos lenguas oficiales, salvo en las excepciones señaladas en el apartado de publicaciones.

Los comentarios de las personas usuarias deberán ser respondidos en el idioma en que hayan sido escritos.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Departamento de Salud (Gabinete de Comunicación)
Dirección General
Gerencias

1.6.3. Aplicaciones móviles

Las apps de Osakidetza deben estar disponibles en euskera y castellano, a fin de que cada persona usuaria pueda recibir las comunicaciones y la documentación en el idioma oficial que desee.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

1.6.4. Sellos y firmas electrónicas

Los datos inscritos en sellos y firmas electrónicas han de estar en las dos lenguas oficiales, correctamente escritos y dando prioridad al euskera. Cada dirección enviará plantillas a sus servicios con este fin.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

1.7. Actos públicos y jornadas

En los actos públicos, presentaciones, mesas redondas, jornadas o congresos, las dos lenguas oficiales deberán ser tenidas en cuenta desde su fase de diseño, garantizando el uso de ambas en las convocatorias y programas, en las inscripciones, en los saludos y presentaciones del acto (inicio, descanso y clausura), en la presentación de temas y ponentes, y en la documentación general que se distribuya.

Además, en función del ámbito sociolingüístico y del número de ponentes, se promoverá que siempre haya un número mínimo de ponencias en euskera (según la tabla que se muestra a continuación), y en los programas de los actos se especificará en qué lengua se impartirá cada ponencia.

Para facilitar esta medida, las organizaciones podrán solicitar el servicio de interpretación de Osakidetza.

Por otro lado, cuando el objetivo principal de un evento sea el fomento del euskera, éste podrá realizarse íntegramente en euskera.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS			
	A > 70%	B > 40% - ≤ 70%	C > 20% - ≤ 40%	D ≤ 20%
Nº de ponentes	Mínimo de conferencias en euskera			
1 ponente	1			
2 ponentes	2	1		
3 ponentes	2	1	1	
4 ponentes	3	2	1	1
5 ponentes	3	2	2	1
Y así progresivamente				

2. Relaciones con pacientes y personas usuarias

2.1. Reconocimiento de los derechos lingüísticos de pacientes y personas usuarias

Osakidetza reconocerá los derechos lingüísticos de la ciudadanía en sus documentos estratégicos, y hará mención expresa a estos derechos en las declaraciones y carteles sobre derechos y deberes de las personas pacientes y usuarias.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Dirección General
Gerencias

2.2. Registro de la lengua de preferencia de cada paciente

2.2.1. Desarrollo del registro de la lengua preferente de cada paciente

En los datos personales de cada paciente, se registrará su idioma de preferencia para las comunicaciones orales con Osakidetza. En este periodo de planificación todas las personas pacientes de Osakidetza deberán tener registrado su idioma preferente.

En el caso de las personas que elijan el euskera como lengua prioritaria, tanto en su ficha de paciente en las aplicaciones asistenciales, como en otras aplicaciones y elementos identificativos (pulseras, etc.), se mostrará el signo azul con la letra e, que indica preferencia del euskera. Asimismo, de manera organizada, a estas personas se les deberá ofrecer servicios en euskera (ver 2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria

Gerencias

Direcciones de Integración Asistencial

Direcciones médicas

Direcciones de Enfermería

2.2.2. Campaña de activación del registro de la lengua preferente de cada paciente

Como estímulo para activar el registro, durante el primer año de planificación Osakidetza realizará otra campaña como la llevada a cabo en 2017 con el lema “Aukeratu zeure hizkuntza/ Elige tu lengua”.

Indicadores:

Realización o no de la campaña

Realización o no en plazo

Direcciones responsables:

Departamento de Salud (Gabinete de Comunicación)

Dirección General

2.3. Comunicación oral con pacientes y personas usuarias

2.3.1. Recepción de pacientes y personas usuarias

Bien sea de modo presencial o por teléfono, tanto en los servicios de recepción y admisión, como en las unidades asistenciales y administrativas, debe garantizarse la recepción en euskera a toda la ciudadanía vascohablante. Para ello, el personal expresará siempre el saludo y la primera frase en euskera, según la fórmula decidida por cada organización, y

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

posteriormente continuará en el idioma elegido por la persona usuaria. Corresponderá a las personas responsables de las unidades precisar cómo llevarán a efecto esta medida (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

En el caso de las y los empleados que no sepan euskera, tras saludar en esta lengua deberán facilitar, de forma respetuosa, que las personas euskaldunes sean atendidas por un compañero o compañera bilingüe.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.3.2. Llamadas telefónicas

En las llamadas por teléfono a pacientes y personas usuarias, deberá emplearse la lengua preferente de cada una de ellas, de manera que, antes de llamar, tendrá que comprobarse dicho dato. Si la lengua preferente no está registrada, la persona encargada de llamar expresará el saludo y las primeras palabras en euskera, y posteriormente continuará en el idioma elegido por la persona usuaria.

Corresponderá a las personas responsables de las unidades precisar cómo llevarán a efecto esta medida (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.3.3. Comunicación oral en los servicios asistenciales

La comunicación oral en euskera en las relaciones asistenciales se garantizará a través de la oferta de atención en euskera (ver 2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona).

Indicadores:

(ver 2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona)

Direcciones responsables:

(ver 2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona)

2.4. Comunicación escrita con pacientes y personas usuarias

2.4.1. Documentación estándar

Los documentos estándar dirigidos a pacientes y personas usuarias (documentos de la administración sanitaria; información sobre enfermedades, pruebas, tratamientos o cuidados; documentación del área económico-financiera, etc.) se editarán y entregarán en las dos lenguas oficiales. No obstante, los documentos cuyas versiones en euskera y castellano se imprimen en hojas diferentes podrán entregarse en una sola lengua, tras consultar a la persona usuaria, especialmente en el caso de quienes han elegido el euskera como lengua preferente.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.4.2. Documentación clínica

A cada paciente se le entregará su documentación clínica en euskera, castellano o en ambas lenguas, tras preguntarle en qué idioma desea tal documentación, especialmente en el caso de las personas con el euskera como lengua preferente.

Indicadores:

Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria

Direcciones médicas

Direcciones de Enfermería

Direcciones de Integración Asistencial

2.4.3. Respuestas a solicitudes y reclamaciones

En los escritos individualizados de respuesta a solicitudes y reclamaciones de pacientes y personas usuarias, se utilizará la lengua utilizada por cada ciudadano o ciudadana.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.5. Relaciones telemáticas con pacientes y personas usuarias

Osakidetza ha de garantizar que la información y los servicios ofrecidos a la ciudadanía a través de las tecnologías de la comunicación (gestiones online de la extranet, Carpeta de Salud, Portal Móvil de Osakidetza, etc.) estén en las dos lenguas oficiales, a fin de que cada persona haga uso de la lengua de su preferencia.

En el caso de los mensajes SMS que se envían a los teléfonos móviles de las personas usuarias, estarán escritos en ambas lenguas oficiales, primero en euskera y luego en castellano.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.6. Oferta de atención en euskera mediante el sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

2.6.1. Identificación de profesionales bilingües

De cara a que las personas usuarias vascohablantes conozcan con facilidad con qué profesionales pueden relacionarse en euskera, se pondrán a disposición del personal bilingüe que lo desee diferentes elementos identificativos portadores del círculo azul con la letra e, signo que invita a relacionarse en euskera. Cada profesional utilizará el soporte identificativo más adecuado a su trabajo. En SAP se hará un registro del personal identificado.

Asimismo, se estudiará introducir una variante de este signo para el personal dispuesto a que le hablen en euskera pero que muestra dificultades para expresarse en ciertas situaciones.

Indicadores:

Porcentaje de personal bilingüe identificado

Porcentaje de personal identificado en relación al personal con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.6.2. Identificación de servicios bilingües

Aparte de la identificación individual, se identificarán con el signo azul y la letra e los servicios bilingües (servicios en que se garantiza la atención en euskera en todos los turnos y funciones), que de igual forma, serán también registrados en SAP.

Indicadores:

Porcentaje de servicios identificados en relación con el nº de servicios de prioridad 1 y 2

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.6.3. Difusión del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

En los centros de salud, consultorios y unidades hospitalarias, deberá estar colocado, de modo visible, el cartel que explica a las personas usuarias el significado del signo identificativo con la letra e.

Una vez al año, se realizará también una comunicación interna en torno al sistema de identificación (ver 12.1. Sensibilización en torno al sistema de identificación de las personas euskaldunes).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.7. Oferta asistencial en euskera centrada en la persona

2.7.1. Oferta de servicios asistenciales en euskera en la atención primaria

En todos los centros de atención primaria ha de ponerse en marcha un procedimiento (formación de parejas asistenciales euskaldunes, revisión de cupos, oferta activa...), a través del cual, en la medida de las posibilidades, se propongan servicios de medicina familiar, pediatría, enfermería y matrona en euskera a las y los pacientes que hayan registrado esta lengua como preferente y que aún reciban los citados servicios en castellano.

Tras la puesta en práctica de algunas experiencias piloto durante el primer año de planificación, las direcciones de Asistencia Sanitaria y Recursos Humanos redactarán los pasos a seguir para desplegar esta oferta en todos los centros de atención primaria. Las pautas establecidas se incluirán en la guía para el despliegue del plan de euskera en las unidades (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Porcentaje de centros que realiza la oferta

Nº de profesionales incluidos en la oferta, en relación al nº de pacientes con el euskera como lengua preferente

Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones médicas

Direcciones de Enfermería

Direcciones de Integración Asistencial

Direcciones de personas

2.7.2. Oferta de servicios asistenciales en euskera en la atención hospitalaria y salud mental

Tomando en cuenta el conocimiento del euskera por parte de las y los profesionales, su disposición a atender en esta lengua y la preceptividad del euskera en ciertos puestos, en las unidades asistenciales de hospitales y redes de salud mental se pondrá en marcha un procedimiento mediante el cual se designarán las y los profesionales a quienes se derivarán las personas con el euskera como lengua preferente. Con ello, las y los pacientes vascohablantes podrán completar el circuito asistencial en su lengua.

Las y los profesionales bilingües designados para esta labor estarán debidamente identificados en las aplicaciones de derivación de pacientes a especialidades hospitalarias o de salud mental.

Tras la puesta en práctica de algunas experiencias piloto durante el primer año de planificación, las direcciones de Asistencia Sanitaria y Recursos Humanos redactarán los pasos a seguir para desplegar esta medida en todas las unidades asistenciales de atención hospitalaria y salud mental.

Las pautas establecidas se incluirán en la guía para el despliegue del plan de euskera en las unidades (ver 11.3 Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Porcentaje de especialidades que realizan la oferta

Porcentaje de profesionales incluidos en la oferta, en relación al nº de pacientes con el euskera como lengua preferente

Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones médicas

Direcciones de Enfermería

Direcciones de personas

2.7.3. Oferta de servicios asistenciales en euskera en Emergencias y en el Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos

En los servicios asistenciales de Emergencias y del Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos, al organizar sus turnos de trabajo, deberá procurarse que siempre haya al menos una persona bilingüe, identificada como tal, que atienda a las y los pacientes que prefieran relacionarse en euskera.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a pacientes con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Direcciones médicas de Emergencias y del Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos
Direcciones de Enfermería de Emergencias y del Centro Vasco de Transfusiones y Tejidos Humanos

2.8. Servicios y máquinas dispuestos cara al público

Tanto en los servicios contratados para ofrecer prestaciones a las personas usuarias o al personal del ente (seguridad, cafetería y comedor...), como en las máquinas contratadas con idéntico fin (máquinas de cita, máquinas de café y comida...), han de cumplirse los criterios lingüísticos, orales y escritos, recogidos en el presente plan. Este requisito, además de incluirse en los pliegos de contratación, debe tener un seguimiento por parte de las direcciones contratantes, de cara a su correcto cumplimiento.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Direcciones económico-financieras

2.9. Quejas relacionadas con el uso de las lenguas oficiales

Las quejas relacionadas con el uso de las lenguas oficiales serán registradas en los Servicios de Atención al Paciente y Usuario (SAPU) y gestionadas por el propio SAPU y por la persona o personas responsables del servicio objeto de la queja.

Para mejorar la gestión y seguimiento de las quejas, Osakidetza acordará un protocolo con las entidades que trabajan en el ámbito de los derechos lingüísticos.

Indicadores:

Evolución del número de quejas por año
Gestión adecuada de las quejas
Número de quejas resueltas

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

2.10. Satisfacción de pacientes euskaldunes

En las encuestas habituales de satisfacción de pacientes, se seguirán incluyendo ítems referentes al uso del euskera en la entidad. Éstos irán dirigidos a los y las pacientes cuya lengua habitual sea el euskera o indistintamente el euskera y el castellano.

Además, con el objetivo de medir diversos indicadores del presente plan sobre medidas de normalización del uso del euskera en las relaciones externas, cada tres años (coincidiendo con las evaluaciones parcial y final del plan de euskera) se realizará una encuesta a pacientes que tengan registrado el euskera como lengua prioritaria y que hayan tenido alguna actividad asistencial en los meses anteriores a la encuesta.

Indicadores:

Porcentajes de satisfacción

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria
Dirección de Recursos Humanos

3. Relaciones con entidades externas

3.1. Relaciones con las administraciones y organismos públicos

Puesto que las administraciones y organismos públicos deben mostrar una actitud proactiva en el fomento y uso del euskera, en los servicios y unidades de Osakidetza que mantienen comunicación con entes públicos del País Vasco, además de cumplir las mismas pautas de recepción en euskera que con las personas usuarias (ver 2.3.1. Recepción de pacientes y personas usuarias), se designará a una o varias personas bilingües como interlocutoras en las comunicaciones con dichos organismos, y se notificará a éstos el deseo de relacionarse en euskera.

Sin perjuicio de lo anterior, los oficios y notificaciones formales se podrán enviar siempre en las dos lenguas oficiales, correctamente escritos y dando prioridad al euskera.

Esta medida, responsabilidad de las jefas y jefes de servicio, se tendrá en cuenta en el procedimiento para el despliegue del plan de euskera en las unidades (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Evidencias de haber solicitado relacionarse en euskera

Porcentaje de administraciones vascas con las que se mantienen relaciones en euskera

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

3.2. Relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras y organismos privados

En las relaciones con empresas proveedoras, entidades financieras y otros organismos privados del País Vasco, también se designarán interlocutores o interlocutoras vasco-hablantes y se notificará el deseo de Osakidetza de relacionarse en euskera.

Sin perjuicio de lo anterior, con estas entidades deberán seguirse las mismas pautas de recepción y atención que con las personas usuarias: los saludos y primeras frases deben realizarse en euskera y posteriormente adaptarse al idioma elegido por la persona interlocutora, y en la comunicación escrita, los oficios, cartas, correos electrónicos... deben enviarse en las dos lenguas oficiales, o solamente en euskera si así lo solicita alguna de las entidades.

Por otra parte, Osakidetza solicitará a las entidades proveedoras que sus productos, especialmente los que tienen como personas destinatarias a usuarios y usuarias o a profesionales de Osakidetza, estén en las dos lenguas oficiales.

Indicadores:

Evidencias de haber solicitado relacionarse en euskera

Porcentaje de empresas proveedoras, entidades financieras y organismos privados con los que se mantienen relaciones en euskera

Evidencias de haber solicitado los productos en las dos lenguas oficiales

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

LENGUA DE TRABAJO

Con la constatación de que ejercitarse profesionalmente en una lengua es la mejor garantía para asegurar su uso correcto y adecuado en todo tipo de relaciones, Osakidetza ha de continuar creando vías para que el personal vascohablante que lo desee, muy especialmente quienes se relacionan en euskera con pacientes y personas usuarias, pueda desarrollar y perfeccionar su trabajo en euskera.

Objetivos

1. Garantizar el uso del euskera en las comunicaciones internas de carácter general.
2. Permitir que las y los profesionales que lo deseen trabajen en euskera en las aplicaciones informáticas corporativas, en la historia clínica, etc.
3. Impulsar cambios de hábitos lingüísticos en los grupos profesionales dispuestos a ello y, una vez consolidados tales cambios, afianzar espacios en los que el euskera sea la lengua de trabajo.
4. Generalizar la formación transversal y la formación online asíncrona en euskera.

4. Comunicación interna, vertical y horizontal

4.1. Registro de la lengua de preferencia de cada profesional

4.1.1. Desarrollo del registro de la lengua de preferencia de cada profesional

En la aplicación Osakidetzakoa, las y los empleados de Osakidetza tendrán la opción de elegir su idioma de preferencia como profesionales.

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

En el caso de las personas que elijan el euskera como lengua prioritaria, en los directorios telefónicos y listados de uso interno, junto a su nombre aparecerá el signo azul con la letra e, indicativo de preferencia del euskera. En las comunicaciones individualizadas con estas personas la organización deberá utilizar el euskera, además de ofrecerles la formación y servicios como Salud Laboral también en dicha lengua.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

4.1.2. Difusión del registro de la lengua preferente de cada profesional

Una vez al año, la Dirección General de Osakidetza realizará una comunicación interna de cara a dar a conocer el registro, explicar el modo de registrar la lengua preferente y animar al personal vascohablante a optar por el euskera.

Indicadores:

Realización o no de la comunicación anual

Direcciones responsables:

Dirección General

4.2. Relaciones con el personal

4.2.1. Relaciones orales con el personal

En los servicios que sostienen una relación directa y permanente con grupos de profesionales (departamentos de personal, comunicación, unidades de gestión sanitaria, formación, docencia, salud laboral, informática...) debe respetarse la lengua preferente

de cada persona. Para ello, en las relaciones presenciales se expresarán el saludo y la primera frase en euskera, continuando en el idioma preferente del trabajador o trabajadora, y antes de llamar por teléfono se consultará tal dato. Corresponderá a las personas responsables de las unidades precisar cómo llevarán a efecto esta medida (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

En el caso de las y los empleados que no sepan euskera, tras saludar en esta lengua deberán facilitar, de forma respetuosa, que las personas euskaldunes sean atendidas por un compañero o compañera bilingüe.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

4.2.2. Relaciones escritas con el personal

Las informaciones y comunicaciones no personalizadas dirigidas al personal (correos electrónicos generales, convocatorias, protocolos, cartas...) deberán redactarse en las dos lenguas oficiales, de manera correcta y dando prioridad al euskera.

Los escritos individualizados de respuesta a solicitudes y reclamaciones de las personas trabajadoras se redactarán en la lengua utilizada por cada una de ellas.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

4.2.3. Relaciones telemáticas con el personal

Osakidetza ha de garantizar que la información y los servicios ofrecidos tanto al personal empleado como a personas candidatas a través de las tecnologías de la comunicación (aplicaciones Osakidetzakoa, Curriculum Vitae, Jakinsarea, Concurso de Traslados...) estén en las dos lenguas oficiales, con el fin de que cada persona haga uso de la lengua de su preferencia.

En el caso de los mensajes SMS que se envían a los teléfonos móviles de personas trabajadoras o candidatas, estarán escritos en las dos lenguas oficiales, primero en euskera y luego en castellano.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

4.3. Acogida a profesionales

4.3.1. Acogida a nuevas y nuevos empleados

Las organizaciones de servicios deben garantizar la recepción en euskera, tanto oralmente como por escrito, de sus nuevas y nuevos empleados vascohablantes. Para ello, las personas de los departamentos de personal, encargadas de la recepción, expresarán siempre el saludo y la primera frase en euskera, y posteriormente respetarán el idioma elegido por el nuevo o la nueva trabajadora.

Mediante una instrucción, la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza precisará los datos relativos al euskera que han de registrarse en los nuevos nombramientos, así como la información sobre la normalización del uso del euskera en la

entidad que ha de transmitirse a las nuevas incorporaciones, tanto en el momento de la recepción como en la documentación de acogida.

Sin perjuicio de lo anterior, los servicios técnicos de euskera de las organizaciones podrán ponerse en contacto con el personal nuevo en la entidad, para darles mayores detalles sobre el proceso de normalización lingüística y, en su caso, motivarles de cara a identificarse como euskaldunes, participar en la oferta asistencial en euskera, etc.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas

4.3.2. Acogida a residentes

En el caso del personal residente que se incorpore a Osakidetza, la organización correspondiente deberá darle a conocer los aspectos principales del proceso de normalización del uso del euskera, bien en los actos de acogida, bien en la documentación que se les entregue.

Indicadores:

Evidencias de haber realizado tal comunicación

Direcciones responsables:

Gerencias
Direcciones médicas
Direcciones de Enfermería
Direcciones de Integración Asistencial

4.3.3. Acogida de estudiantes en prácticas

En el caso de estudiantes que vayan a comenzar su periodo de prácticas en Osakidetza, la organización correspondiente deberá darles a conocer los aspectos principales del proceso de normalización del uso del euskera, bien en los actos de acogida, bien en la documentación que se les entregue.

Indicadores:

Evidencias de haber realizado tal comunicación

Direcciones responsables:

Gerencias

Direcciones de personas

4.4. Paisaje lingüístico del entorno laboral

La rotulación general dirigida a las personas trabajadoras, sobre salud laboral, seguridad, etc., debe estar en las dos lenguas oficiales, correctamente escrita y dando prioridad al euskera.

Las inscripciones de estanterías, cajas de expedientes, carpetas, etc. deberán ser abordadas en las intervenciones para la aplicación del plan de euskera en las unidades (ver 11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

4.5. Uso del euskera en las reuniones

En las reuniones generales, comisiones, mesas sectoriales..., el uso del euskera debe estar garantizado en las convocatorias, documentación general a repartir y presentaciones. Además, se promoverá el uso de esta lengua por parte de las y los participantes que lo deseen, lo cual podrá facilitarse solicitando el servicio de interpretación de Osakidetza.

En las reuniones de carácter menor, se tendrá en cuenta el conocimiento y comprensión del euskera por parte de las personas participantes y, en la medida de lo posible, se facilitará que cada persona se exprese en su lengua preferente.

Las actas de las reuniones, si bien deberán tener los elementos fijos en ambas lenguas oficiales, podrán ser redactadas en la lengua en que se desarrolle la reunión. Y en el caso en que en la reunión haya intervenciones en las dos lenguas oficiales, el acta se redactará o bien respetando el idioma de cada participante o el documento completo en euskera y castellano.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a
profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

4.6. Uso del euskera en la historia clínica

Tras la implantación de los instrumentos de ayuda necesarios y el desarrollo de algunos proyectos piloto de normalización del uso del euskera en el texto libre de la historia clínica, la Dirección de Asistencia Sanitaria establecerá y comunicará las pautas para que, garantizando la seguridad clínica de cada persona, las y los profesionales del ámbito clínico-asistencial que atiendan a pacientes en euskera escriban sus evolutivos en esta lengua.

Indicadores:

Nº de entradas a la aplicación implantada
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria
Direcciones médicas
Direcciones de Enfermería
Dirección de Integración Asistencial

4.7. Proyectos de cambio de hábitos lingüísticos

Las organizaciones de servicios impulsarán la puesta en marcha de proyectos planificados, basados en las metodologías Eusle, Biko Eusle, Ulerrizketa..., con el fin de impulsar cambios de hábitos lingüísticos, del castellano al euskera, en parejas, equipos o secciones profesionales en que existan las condiciones y la voluntad para ello. Contarán con el apoyo del Servicio Corporativo de Euskera en la creación y seguimiento de estos proyectos.

Indicadores:

Número de proyectos con respecto a los servicios prioritarios y a la dimensión de la organización
Grado de mejora en el uso del euskera

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

4.8. Implantación de espacios con el euskera como lengua de trabajo

En los casos en que el euskera sea o se haya convertido en la lengua habitual de comunicación de parejas, equipos o secciones profesionales, se adoptarán las medidas de intervención necesarias para que el euskera se consolide como lengua de trabajo de estos grupos. Las organizaciones de servicios contarán con la ayuda del Servicio Corporativo de Euskera en el seguimiento y mantenimiento de la red de grupos profesionales con el euskera como lengua de trabajo.

Indicadores:

Número de espacios que trabajan en euskera con respecto a los servicios prioritarios y a la dimensión de la organización

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

5. Recursos informáticos y equipamientos de trabajo

5.1. Sistemas de información corporativos

Las direcciones de Osakidetza, de manera planificada, deberán adaptar al euskera sus principales sistemas de información (Osabide, Osa-naia, Izapide, SAP, Presbide...), al objeto de que las y los profesionales de cada área puedan trabajar en euskera y expedir la documentación en dicha lengua. Para ello, contarán con la ayuda del Servicio Corporativo de Euskera.

En los principales sistemas de información de cada dirección, se incorporarán herramientas de apoyo al trabajo en euskera: traductores automáticos, diccionarios electrónicos...

Todo sistema informático que vaya a adquirirse o desarrollarse en adelante, desde su propia fase de diseño deberá ser creado para funcionar en las dos lenguas oficiales.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

5.2. Sistema operativo y programas Office

En todos los PCs de Osakidetza ha de existir la posibilidad de cambiar, de manera sencilla, el idioma del sistema operativo y de los programas Office. La Subdirección de Informática realizará una comunicación interna anual informando de esta posibilidad y de cómo realizar el cambio.

Indicadores:

Ejecución o no de la medida
Realización o no de la comunicación anual

Direcciones responsables:

Subdirección de Informática

5.3. Equipamientos de trabajo

Las inscripciones de los equipos de trabajo más utilizados (electrocardiógrafos, espirómetros, autoclaves, impresoras, fotocopiadoras...) deben estar en las dos lenguas oficiales, lo cual deberá ser un aspecto a demandar en el momento de la compra o contratación.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento en base a una muestra
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Direcciones de economía y finanzas
Dirección de Asistencia Sanitaria

6. Formación continua

6.1. Formación transversal

La formación continua de carácter transversal (formación no centrada en competencias específicas de una categoría o un pequeño grupo de categorías profesionales) debe ofrecerse en las dos lenguas oficiales, primero en euskera y más tarde en castellano. Para ello se procurará que tanto la formación propia como la contratada sean diseñadas e impartidas en ambas lenguas.

El personal que tenga registrado el euskera como lengua prioritaria deberá recibir esta formación en euskera. Además, las organizaciones emplearán estrategias favorables a que el máximo de sus profesionales bilingües reciba esta formación en euskera.

Indicadores:

Porcentaje de formación transversal en euskera
Porcentaje de profesionales con el euskera como idioma preferente formados en su lengua
Porcentaje de profesionales bilingües formados en euskera

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas/Gerencias

6.2. Formación online

La formación online asíncrona se ofrecerá en general en las dos lenguas oficiales, primero en euskera y más tarde en castellano. Para ello se procurará que tanto la formación propia como la contratada sean diseñadas e impartidas en ambas lenguas.

El personal que tenga registrado el euskera como lengua de preferencia deberá recibir esta formación en euskera. Además, las

organizaciones emplearán estrategias favorables a que el máximo de sus profesionales bilingües reciba esta formación en euskera.

En lo que respecta a la formación online realizada a través de plataformas de aprendizaje basado en juegos, como Gamelearn, o la organizada por organismos estatales, como el Ministerio de Sanidad, Osakidetza contactará y analizará con tales organismos la posibilidad de ofrecer esa formación en las dos lenguas oficiales.

Indicadores:

Porcentaje de formación online asincrónica en euskera
Porcentaje de profesionales con el euskera como idioma preferente formados en su lengua
Porcentaje de profesionales bilingües formados en euskera
Evidencias de haber analizado con los organismos correspondientes la oferta de formación en euskera

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas/Gerencias

6.3. Sesiones clínicas generales

En la formación clínico-asistencial, se promoverá que un porcentaje mínimo de sesiones clínicas generales sea siempre en euskera. En las zonas sociolingüísticas A y B, el porcentaje a alcanzar será el 20% durante los primeros tres años del plan y el 30% durante los años siguientes; y en las zonas sociolingüísticas C y D, el 8% los tres primeros años y el 15% los siguientes. Para favorecer el desarrollo de esta medida, se podrá solicitar el servicio de interpretación de Osakidetza.

Las áreas de Docencia y Formación de las diferentes organizaciones de servicios actuarán coordinadas, con el propósito de compartir recursos que ayuden a poner en marcha e incrementar las sesiones clínicas en euskera.

Indicadores:

Porcentaje de sesiones clínicas generales en euskera
Nº de profesionales participantes

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas/Gerencias
Direcciones médicas
Direcciones de Enfermería
Direcciones de Integración Asistencial

6.4. Formación para la docencia

Con el fin de que las nuevas generaciones formadas académicamente en euskera puedan desarrollar sus prácticas y su trayectoria profesional también en dicha lengua, Osakidetza impulsará la formación de tutores y tutoras en euskera. Por un lado, el personal que tenga registrado el euskera como lengua de preferencia deberá recibir esta formación en euskera; y además, ante la necesidad de responder a una cada vez mayor demanda de docencia en euskera, las organizaciones emplearán estrategias favorables a que el máximo de sus profesionales bilingües reciba esta formación en euskera.

Indicadores:

Evolución del porcentaje de tutores y tutoras formadas en euskera a la mitad y al final del periodo de planificación

Direcciones responsables:

Dirección General
Dirección de Asistencia Sanitaria
Gerencias
Direcciones médicas
Direcciones de Enfermería
Direcciones de Integración Asistencial

6.5. La normalización lingüística en el plan de formación corporativo

A propuesta del Servicio Corporativo de Euskera, todos los años en los planes de formación corporativos se incluirá un programa formativo relacionado con la normalización lingüística, en el que podrán abordarse cuestiones como el liderazgo y el papel de los mandos intermedios en el proceso de normalización del euskera, la importancia de la lengua de cada paciente en la comunicación clínica, etc.

Indicadores:

Porcentajes de personal bilingüe formado

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones de personas/Gerencias

7. Formación de residentes y estudiantes en prácticas

7.1. Formación de residentes

Las unidades de Docencia de las organizaciones de servicios deberán establecer las medidas oportunas para que las personas residentes que lo deseen, además de poder elegir tutor o tutora vasco parlante, puedan realizar su itinerario formativo, o la mayor parte posible, en euskera. Asimismo, antes de la elección de centros, se les dará información sobre la lengua de relación habitual entre los pacientes y profesionales de cada centro, con el fin de que también tengan en cuenta el factor lingüístico.

De cara a la capacitación lingüística, el personal residente podrá tomar parte en la oferta de cursos de euskaldunización financiados por IVAP y Osakidetza (ver 8.1. Euskaldunización). Y en cuanto a las y los residentes sin un conocimiento mínimo del euskera, en los itinerarios formativos se les ofrecerá la metodología Uler-saioak, que capacita para una comprensión básica del euskera en 60 horas.

Indicadores:

Porcentaje del itinerario formativo ofrecido en euskera

Porcentaje de residentes que han elegido tutor/a vasco hablante

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria

Gerencias

Direcciones médicas

Direcciones de Enfermería

Direcciones de Integración Asistencial

7.2. Formación de estudiantes en prácticas

Las unidades de Formación de las organizaciones de servicios deberán establecer las medidas oportunas para que estudiantes de universidad y de formación profesional que realizan sus prácticas en Osakidetza (especialmente quienes realizan sus estudios en euskera) puedan realizar su itinerario formativo, o la mayor parte posible, en euskera.

Indicadores:

Porcentaje del itinerario formativo ofrecido en euskera

Direcciones responsables:

Dirección de Asistencia Sanitaria

Gerencias

Direcciones médicas

Direcciones de Enfermería

Direcciones de Integración Asistencial

8. Capacitación lingüística

8.1. Euskaldunización

8.1.1. Cursos de euskaldunización financiados por el IVAP y Osakidetza

Osakidetza seguirá impulsando el aprendizaje y perfeccionamiento del euskera por parte de sus profesionales y, en colaboración con el IVAP, continuará efectuando diversas convocatorias anuales en las que se ofrecerán ayudas a las y los trabajadores que se matriculen en los módulos de euskaldunización homologados recogidos en cada convocatoria.

Indicadores:

Nº de convocatorias anuales
Porcentaje de trabajadoras y trabajadores matriculados en los cursos de euskera

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas

8.1.2. Liberaciones por estudios de euskera

Las organizaciones de servicios de Osakidetza deberán gestionar las liberaciones por estudios de euskera en función de sus necesidades, prioridades y recursos, no solamente en función de la demanda. Mediante una planificación, procurarán ampliar y hacer más efectivas sus liberaciones, ofreciendo éstas a profesionales de servicios considerados estratégicos, con un nivel de euskera adecuado para llegar a acreditar su perfil lingüístico y con voluntad de atender en euskera a las personas vascohablantes.

Indicadores:

Nº de trabajadoras y trabajadores liberados

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas

8.1.3. Otros cursos y módulos de euskaldunización y perfeccionamiento del euskera

Aparte de los cursos de euskaldunización financiados de acuerdo a las convocatorias anuales de IVAP y Osakidetza, ésta subvencionará otros cursos o módulos de euskaldunización y perfeccionamiento del euskera, como los cursos de las escuelas oficiales de idiomas, cursos de práctica y perfeccionamiento de la lengua hablada, preparación de exámenes de perfiles lingüísticos, módulos de euskaltegis no contemplados en las convocatorias de Osakidetza e IVAP, módulos dirigidos a colectivos concretos, etc. Las condiciones y plazos para acceder a estas subvenciones se regularán anualmente mediante resolución de la Dirección de Recursos Humanos de Osakidetza.

Indicadores:

Realización o no de la convocatoria anual
Nº de profesionales que acceden a la subvención

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos
Direcciones de personas

8.2. Capacitación para el trabajo en euskera

8.2.1. Plan continuado de capacitación para el trabajo en euskera

El Servicio Corporativo de Euskera, en colaboración con los servicios de Formación y Euskera de las organizaciones de servicios, desplegará un plan continuado de capacitación para el trabajo en euskera, en el que, además de ofrecer cursos dirigidos a áreas profesionales concretas (que podrán tener como referencia los manuales de ayuda al trabajo en euskera), también se podrán incluir cursos de carácter más transversal, como la escritura de e-mails u oficios en euskera, el uso de traductores neuronales, etc.

Indicadores:

Nº de profesionales bilingües participantes

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones de personas

8.2.2. Manuales de ayuda al trabajo en euskera

Atendiendo a las prioridades del plan de euskera y a las necesidades de las organizaciones de servicios, el Servicio Corporativo de Euskera continuará elaborando manuales de apoyo al trabajo en euskera en diferentes áreas profesionales. Ese material será puesto a disposición del personal bilingüe de cada área. Se publicará un mínimo de dos manuales al año.

Indicadores:

Nº de manuales elaborados anualmente

Nº de manuales distribuidos en cada organización

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones de personas/Gerencias

8.2.3. Píldoras formativas de ayuda al trabajo en euskera

El Servicio Corporativo de Euskera enviará periódicamente al personal de Osakidetza, mediante correo electrónico, píldoras formativas o tutoriales breves, en formato de texto, audio o video, como ayuda al aprendizaje y perfeccionamiento del euskera en el ámbito profesional.

Indicadores:

Nº de píldoras formativas enviadas

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones de personas

9. Calidad y funcionalidad del euskera

9.1. Calidad lingüística

En los textos publicados en euskera en Osakidetza, se utilizará un euskera estándar y de calidad (lenguaje correcto, no artificial y adecuado a la situación comunicativa).

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

9.2. Terminología

Osakidetza continuará avanzando en la estandarización de la terminología en euskera de sus diversas áreas profesionales, tanto en tareas de adecuación y validación de las taxonomías clínicas estándar, como colaborando con el IVAP y la Comisión de Terminología del Consejo Asesor del Euskera en la elaboración de diccionarios del ámbito de la salud.

Indicadores:

Nº de proyectos en los que se participa

Direcciones responsables:

Dirección General

9.3. Estilo lingüístico

En lo referente al estilo lingüístico de los textos publicados en euskera, deberán seguirse los criterios recogidos en el Libro de estilo en euskera de Osakidetza.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

9.4. Criterios de funcionalidad

Cuando los textos en euskera y castellano aparezcan yuxtapuestos, transmitiendo el mismo mensaje, el texto en euskera se situará en lugar preferente (arriba o izquierda) y resaltado en negrita.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento, en base a una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

10. Satisfacción de las y los trabajadores respecto al uso del euskera

10.1. Satisfacción respecto al uso del euskera en las encuestas al personal de Osakidetza

En las encuestas habituales de satisfacción de las personas trabajadoras, se seguirán incluyendo ítems relativos a tres aspectos relacionados con la normalización del euskera en la entidad: la transmisión y aplicación de los criterios de uso de las lenguas oficiales; el uso del euskera en la comunicación interna; y las posibilidades que se ofrecen al personal para trabajar en euskera.

Indicadores:

Porcentaje de satisfacción

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

10.2. Satisfacción del personal vascohablante

Con el objetivo de medir diferentes indicadores del presente plan sobre medidas concretas de normalización del uso del euskera en las relaciones internas, cada tres años (coincidiendo con las evaluaciones parcial y final del plan de euskera) se realizará una encuesta a trabajadores y trabajadoras que tengan registrado el euskera como lengua prioritaria.

Indicadores:

Porcentaje de satisfacción

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

SISTEMA DE GESTIÓN

Junto a la revitalización de la lengua minorizada en las relaciones externas e internas, un tercer aspecto de la planificación lingüística, fundamental desde la perspectiva de la gestión avanzada, es la integración de la normalización lingüística en los centros de gestión y decisión de la organización, estableciendo a su vez medidas organizativas que permitan implementar, hacer seguimiento y dirigir correctamente la política lingüística.

Objetivos

1. Ampliar y distribuir adecuadamente el liderazgo del plan de euskera entre las diferentes direcciones.
2. Implementar el plan en todas las unidades a través de sus mandos intermedios.
3. Seguir progresando en las medidas que favorecen el aumento de la plantilla bilingüe.

11. Estrategia, liderazgo y transversalidad

11.1. Plan de euskera y distribución del liderazgo

En el plazo de tres meses desde la aprobación del 3^{er} plan de euskera de Osakidetza, las organizaciones de servicios deberán aprobar su propio plan de euskera, mediante una resolución de su Dirección Gerencia. Este plan se diseñará en base al modelo proporcionado por la Dirección General; habrá un capítulo por cada dirección y en él se recogerán las medidas de normalización del plan general de euskera cuyo impulso y desarrollo compete a la dirección en cuestión. La Di-

rección General de Osakidetza en cualquier momento podrá requerir información sobre el estado de las medidas del plan a la dirección correspondiente.

Indicadores:

Nivel de cumplimiento del plan por cada dirección, obtenido del resultado medio de los indicadores del plan de euskera correspondientes a cada dirección

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

11.2. Plan estratégico y planes de gestión de las organizaciones

Todas las organizaciones de Osakidetza integrarán en sus planes estratégicos y de gestión las líneas y acciones estratégicas vinculadas a los objetivos del 3^{er} plan de euskera, determinándose a qué dirección corresponde cada acción.

Indicadores:

Nº de líneas y acciones, relacionadas con el plan de euskera, incluidas en los planes estratégicos y de gestión

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

11.3. Implementación del plan de euskera en las unidades

En todos los centros de salud, unidades hospitalarias, grupos de emergencias..., las jefas y jefes de unidad deberán aplicar las pautas de uso de las lenguas oficiales y poner en funcionamiento las medidas del plan de euskera que correspondan a la unidad.

Tras la puesta en práctica, durante el primer año de planificación, de algunas experiencias piloto, en las que se contará con la colaboración

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

de las direcciones implicadas y de los servicios técnicos de euskera, la Dirección General redactará una guía o manual en la que se establecerá el procedimiento a seguir para la implementación de los criterios y medidas del plan de euskera en las diferentes unidades.

Indicadores:

Porcentaje de unidades en las que se ha implementado correctamente el plan de euskera
Porcentaje de satisfacción en la encuesta a profesionales con el euskera como lengua preferente

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

11.4. Coordinación con los servicios concertados que operan en las organizaciones de Osakidetza

Las organizaciones de servicios de Osakidetza fomentarán que las entidades concertadas que obran en su ámbito de actuación (ambulancias, Osatek, institutos de investigación sanitaria, bancos de muestras biológicas, hospitales y clínicas concertadas, asociaciones de donantes de sangre, etc.) apliquen los criterios lingüísticos de Osakidetza de un modo planificado y empleando los recursos apropiados. Con tal fin, las direcciones de las organizaciones propondrán a las entidades concertadas activar un espacio de coordinación, de cara a compartir objetivos y proyectos en materia de normalización del uso del euskera. Se procurará que este foro se reúna como mínimo una vez al año.

Indicadores:

Nº de reuniones del foro de coordinación, y proyectos compartidos.

Direcciones responsables:

Gerencias

11.5. Coordinación con grupos de interés en la normalización del uso del euskera

Tanto las organizaciones de servicios como Osakidetza en su conjunto estarán coordinadas y podrán desarrollar proyectos compartidos con instituciones y grupos de interés que, dentro del correspondiente ámbito territorial, actúan en favor de la normalización del uso del euskera (ayuntamientos, centros de enseñanza, euskaltegis, etc.) Para ello, se promoverá la creación de un foro que se reúna al menos una vez al año.

Indicadores:

Nº de reuniones del foro de coordinación, y proyectos compartidos

Direcciones responsables:

Gerencias

12. Sensibilización y motivación de las personas

12.1. Sensibilización en torno al sistema de identificación de las personas euskaldunes

Una vez al año, la Dirección General de Osakidetza realizará una comunicación interna de cara a continuar difundiendo el sistema de identificación de pacientes y profesionales euskaldunes. Por un lado, se explicará a la plantilla el significado del signo e en las fichas de pacientes y la necesidad de atender a esas personas en euskera; por otro lado, se animará a las y los empleados bilingües a identificarse como tales y a actuar de forma activa en el uso del euskera con las personas usuarias.

Indicadores:

Realización o no de la comunicación interna anual

Direcciones responsables:

Dirección General

12.2. Reconocimiento a personas y proyectos destacados en el uso o fomento del euskera

Una vez al año, las organizaciones de servicios harán un reconocimiento público de las personas, grupos profesionales o iniciativas destacadas dentro de su ámbito por impulsar o favorecer el uso del euskera.

Indicadores:

Realización o no del reconocimiento

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

12.3. Información sobre el euskera en Osakidetza al alumnado de estudios sanitarios

En colaboración con las universidades y con la Viceconsejería de Formación Profesional del Gobierno Vasco y Laneki, Osakidetza continuará trasladando información sobre el euskera en la entidad (importancia en las relaciones con pacientes, niveles requeridos, valor en los procesos selectivos...) tanto al alumnado de grados universitarios de ciencias de la salud, como al alumnado de grados de formación profesional del área sanitaria.

Indicadores:

Realización o no de la campaña

Direcciones responsables:

Dirección General

12.4. Participación en iniciativas sociales en favor de euskera

Osakidetza y sus organizaciones de servicios colaborarán con instituciones e iniciativas sociales que tengan por objeto el impulso del euskera (Euskararen Eguna, Euskaraldia, Korrika...)

Indicadores:

Nº de iniciativas en las que se participa y nº de profesionales que toman parte

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

13. Perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

13.1. Perfiles lingüísticos

Todos los puestos de Osakidetza deberán tener su perfil lingüístico, según lo establecido en el Decreto 67/2003, de normalización del uso del euskera en Osakidetza.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

13.2. Prioridades y fechas de preceptividad

13.2.1. Nivel de prioridades de cada servicio y porcentaje mínimo de fechas de preceptividad

En función del tipo de servicio y del ámbito sociolingüístico, a cada servicio de Osakidetza se le asignará un nivel de prioridad (1 o 2) y un porcentaje mínimo de fechas de preceptividad, de acuerdo con lo especificado en las siguientes tablas:

ATENCIÓN PRIMARIA EN OSIs

SERVICIOS	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS							
	A > 70%		B > 45% - ≤ 70%		C > 20% - ≤ 45%		D ≤ 20%	
	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)
Servicios de recepción, admisión e información	1	100	1	100	1	100	1	100
Pediatría	1	100	1	100	2	70	2	50
Enfermería Infantil	1	100	1	100	2	70	2	50
Odontología Infantil	1	100	1	100	2	70	2	50
Salud Escolar	1	100	1	100	2	70	2	50
Medicina General	1	100	1	80	2	60	2	40
Enfermería General	1	100	1	80	2	60	2	40
Atención a la Mujer	1	100	1	80	2	60	2	40
Odontología	1	100	1	80	2	60	2	40
Planificación familiar	1	100	1	80	2	60	2	40
Fisioterapia	1	100	1	80	2	60	2	40

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

EMERGENCIAS

SERVICIOS	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS							
	A > 70%		B > 45% - ≤ 70%		C > 20% - ≤ 45%		D ≤ 20%	
	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)
Servicios de recepción, admisión e información	1	100	1	100	1	100	1	100
Medicina General, centros coordinadores y equipos de emergencias	1	100	1	80	2	60	2	40
Consejo Sanitario					1	80		
Salud Laboral					1	80		

ATENCIÓN HOSPITALARIA

SERVICIOS	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS							
	A > 70%		B > 40% - ≤ 70%		C > 20% - ≤ 40%		D ≤ 20%	
	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)
Servicios de recepción, admisión e información	1	100	1	100	1	100	1	100
• Servicios médicos								
Urgencias de Pediatría	1	100	1	100	1	80	1	80
Urgencias Generales	1	80	2	60	2	60	2	40
Unidades de atención infantil	1	100	1	80	2	60	2	40
Hospitalización a Domicilio	1	100	1	80	2	60	2	40
Salud Laboral	1	100	1	80	2	60	2	40
Unidades de atención a gran nº de personas mayores: Medicina Interna Unidades de tratamiento de ictus Rehabilitación Oftalmología	1	80	2	60	2	40	2	20
Resto de especialidades médico-quirúrgicas	2	60	2	40	2	20	2	10

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

<ul style="list-style-type: none"> • Servicios de Enfermería, Radiología, Hemodiálisis, Rehabilitación, Terapia Ocupacional, celadores asistenciales... 								
Urgencias de Pediatría	1	100	1	100	1	80	1	80
Urgencias Generales Urgencias de Ginecología	1	80	2	60	2	60	2	40
Unidades de atención infantil	1	100	1	80	2	60	2	40
Hospitalización a Domicilio	1	100	1	80	2	60	2	40
Salud Laboral	1	100	1	80	2	60	2	40
Enfermería de planta Hospitales de día Consultas externas Pruebas Radiología Hemodiálisis Rehabilitación Terapia Ocupacional	1	80	2	60	2	40	2	20
Resto de unidades de Enfermería	2	60	2	40	2	20	2	10
Celadores asistenciales	1	80	2	60	2	40	2	20

SALUD MENTAL EXTRAHOSPITALARIA

SERVICIOS	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS							
	A > 70%		B > 40% - ≤ 70%		C > 20% - ≤ 40%		D ≤ 20%	
	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)
Servicios de recepción, admisión e información	1	100	1	100	1	100	1	100
Unidades infanto-juveniles	1	100	1	100	1	80	2	60
Unidades de adultos	1	100	1	80	2	50	2	30

CENTRO VASCO DE TRANSFUSIONES Y TEJIDOS HUMANOS

SERVICIOS	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS							
	A > 70%		B > 40% - ≤ 70%		C > 20% - ≤ 40%		D ≤ 20%	
	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)
Servicios de atención al cliente	1	100	1	100	1	100	1	100
Unidades de extracción de sangre	1	80	1	80	2	60	2	40
Aféresis	1	80	1	80	2	60	2	40
Resto de servicios sanitarios	2	60	2	40	2	20	2	20

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

SERVICIOS DE ORGANIZACIÓN SANITARIA, ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS GENERALES

SERVICIOS	ÁMBITOS SOCIOLINGÜÍSTICOS			
	> 40%		≤ 40%	
	Prioridad	FP (%)	Prioridad	FP (%)
Servicios administrativos de atención e información a personas usuarias y personas trabajadoras	1	100	1	100
Secretarías de Dirección	1	100	1	80
Comunicación	1	100	1	80
Formación Docencia	1	80	2	60
Departamentos de personal	1	80	2	60
Servicios de gestión económica	2	60	2	40
Calidad UGS	2	60	2	40
Informática	2	60	2	40
Asesorías jurídicas	2	60	2	40
Administraciones de planta y de servicios sanitarios (Oftalmología, Radiología, Farmacia, etc.)	2	60	2	40
Bibliotecas	2	60	2	40
Resto de servicios administrativos, generales y de organización sanitaria	2	40	2	20

Junto a la resolución de aprobación del plan de euskera en cada organización de servicios (ver 11.1. Plan de euskera y distribución del liderazgo), durante los tres primeros meses del plan éstas deberán actualizar en SAP el nivel de prioridad de cada servicio y solicitar a la Dirección de Recursos Humanos las fechas de preceptividad necesarias para alcanzar los porcentajes mínimos requeridos, los cuales deberán ir superándose paulatinamente.

En los casos de creación de nuevas unidades o centros, las prioridades y los porcentajes mínimos de fechas de preceptividad deberán precisarse en el momento mismo de su creación, a fin de ofrecer servicios bilingües desde el principio.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

Direcciones de personas

13.2.2. Fechas de preceptividad en puestos de jefatura y responsabilidad

En los servicios de prioridad 1 se asignará fecha de preceptividad a todos los puestos de jefatura y responsabilidad.

En los servicios de prioridad 2 se asignará fecha de preceptividad siempre que el porcentaje de fechas mínimas del servicio sea el 50% o superior.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.2.3. Fechas de preceptividad en vacantes vegetativas

En los servicios de prioridad 1 se asignará fecha de preceptividad a todos los puestos vacantes por jubilación, incapacidad absoluta o fallecimiento de la persona titular.

En los servicios de prioridad 2 se asignará fecha de preceptividad a los puestos vacantes por jubilación, incapacidad absoluta o fallecimiento de la persona titular cuando el porcentaje mínimo de fechas de preceptividad que corresponde al servicio sea el 40% o superior.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.2.4. Fechas de preceptividad tras liberación por estudios de euskera

Cuando la persona titular de una plaza o la interina en una plaza vacante sin titular acrediten el perfil lingüístico tras haber sido liberadas para estudiar euskera en horario laboral, a esas plazas se les asignará fecha de preceptividad, previa información a la persona interesada.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.3. Acreditación de los perfiles lingüísticos

13.3.1. Porcentaje de acreditación de los perfiles lingüísticos

Al finalizar el 3^{er} periodo de planificación, el porcentaje de profesionales con el perfil lingüístico de su puesto acreditado deberá ser superior al porcentaje de población vascohablante existente en ese momento en el ámbito de la organización. La referencia será la última Estadística de Población y Vivienda que en tal momento haya publicado Eustat.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.3.2. Acreditación de perfiles lingüísticos en puestos con fecha de preceptividad

Las organizaciones de servicios deben habilitar medidas para favorecer que, antes de llegar la fecha de preceptividad de un puesto, la persona que lo ocupa consiga acreditar el perfil lingüístico correspondiente.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.3.3. Convocatorias de acreditación de perfiles lingüísticos

Osakidetza realizará al menos dos convocatorias anuales de acreditación de perfiles lingüísticos de acuerdo a lo establecido en el Decreto 67/2003.

Indicadores:

Nº de convocatorias anuales

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

13.4. Convalidaciones de perfiles lingüísticos

Osakidetza reconocerá la equivalencia de sus perfiles lingüísticos a los títulos y certificados de euskera acreditados en otras administraciones y eximirá de la acreditación de los títulos de euskera a los profesionales que hayan cursado sus estudios académicos en euskera, de acuerdo a la normativa vigente en la CAV sobre equivalencia y exención de títulos de euskera.

Indicadores:

Cumplimiento o no de la medida

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

13.5. Requisito del euskera en la contratación de personal en las organizaciones de servicios

13.5.1. Requisito del euskera en sustituciones en plazas con fecha de preceptividad vencida

Acorde a lo establecido en el Decreto 67/2003, en los puestos con fecha de preceptividad vencida las personas sustitutas deben tener acreditado el perfil lingüístico del puesto en el momento de su cobertura.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.5.2. Requisito del euskera en los contratos eventuales

En los nombramientos eventuales, la acreditación del conocimiento del euskera será requerida en función de lo establecido en el Acuerdo de Contratación Temporal de Osakidetza.

Indicadores:

Porcentaje de cumplimiento

Direcciones responsables:

Direcciones de personas

13.6. Proceso de gestión de perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad

La Dirección General de Osakidetza regulará, mediante instrucción, el procedimiento de gestión y seguimiento de las solicitudes de modificación relativas a perfiles lingüísticos, prioridades y fechas de preceptividad (motivos para asignar, suprimir o cambiar la fecha de preceptividad; vencimientos; orden de prioridad entre efectivos; situaciones en las que ha de solicitarse la fecha de preceptividad de una plaza, etc.) Este procedimiento, que será gestionado a través del Servicio Corporativo de Euskera, deberá ser cumplido por todas las organizaciones de servicios.

Indicadores:

Publicación de la instrucción

Porcentaje de cumplimiento del procedimiento

Direcciones responsables:

Dirección General

Direcciones de personas

14. Estructuras de apoyo y control del plan de euskera

14.1. Comisiones de seguimiento del plan de euskera

Todas las organizaciones de Osakidetza deberán contar con una comisión de seguimiento del plan de euskera, creada por resolución de su Gerencia, en la que participarán miembros de las diferentes direcciones, responsables de algunos servicios relevantes en el plan de euskera, representantes sindicales y un técnico o técnica responsable de la dinamización y seguimiento del plan de euskera, sin rebasar en ningún caso la cifra de 14 participantes. La comisión, que preferentemente habrá de funcionar en euskera, se reunirá al menos dos veces al año, con el fin de analizar el desarrollo de las medidas del plan de euskera y, en su caso, acordar medidas correctoras.

Además de las comisiones de euskera de las organizaciones de servicios, se constituirá una comisión corporativa, con la misma estructura y funciones, compuesta por representantes de la Dirección General y de diversas organizaciones.

Indicadores:

Composición de la comisión y nº de reuniones anuales

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

14.2. Recursos humanos dedicados a la implementación del plan de euskera

14.2.1. Recursos humanos en función de tres áreas profesionales

En cada organización de servicios deberán realizarse al menos tres tipos de tareas dirigidas a impulsar y desarrollar las medidas de normalización del plan de euskera: a)

dinamización y seguimiento del plan; b) revisión de textos en euskera y traducciones; c) trabajo administrativo. Los recursos para llevar a cabo estas tareas han de ser suficientes y adecuados al tamaño y necesidades de cada organización, y podrán ser integrados en un servicio técnico de euskera. En el caso de las entidades pequeñas, estos recursos podrán ser compartidos entre dos de ellas. En todo caso, las dos primeras tareas deberán ser efectuadas por personal técnico especializado y la tercera por personal administrativo.

Por su carácter transversal, se procurará que los recursos dedicados a la normalización lingüística orgánicamente se sitúen junto a áreas como Comunicación o Calidad, en el ámbito de la Gerencia.

Indicadores:

Nº de profesionales y distribución de las tareas de normalización lingüística, en función del tamaño de la organización

Direcciones responsables:

Direcciones de personas/Gerencias

14.2.2. Coordinación del personal dedicado a la normalización del euskera

Además de marcar las directrices generales para el correcto desarrollo y seguimiento del plan de euskera, el Servicio Corporativo de Euskera se encargará de mantener informados y coordinados a los y las profesionales dedicados a la normalización lingüística, así como de brindarles el asesoramiento y ayuda que estimen necesarios.

Con el objetivo de dar a conocer proyectos y experiencias innovadoras en materia de normalización lingüística, el Servicio Corporativo de Euskera continuará promoviendo y organizando sesiones de buenas prácticas para el personal

3^{er} Plan de Normalización del Uso del Euskera en Osakidetza: áreas de actuación, acciones, responsables e indicadores

dedicado a la normalización del euskera. Se realizarán al menos tres sesiones anuales.

Indicadores:

Nivel de satisfacción de las y los profesionales dedicados a la normalización lingüística, respecto a la coordinación con el Servicio Corporativo de Euskera

Coordinación del personal dedicado a la normalización del euskera

Nº de sesiones anuales de buenas prácticas, y personas participantes

Direcciones responsables:

Dirección de Recursos Humanos

14.3. Protocolo sobre la creación y la traducción de textos en Osakidetza

La Dirección General de Osakidetza aprobará y dará a conocer, para su cumplimiento, el protocolo sobre la creación, traducción y supervisión de textos que ha de seguirse en todas las organizaciones de la entidad. Entre otras materias, en él deberá especificarse cómo y quién ha de crear cada texto en función de su tipología, cómo y quién ha de revisarlo o traducirlo, a dónde y cómo debe enviarse a traducir o revisar, en caso de estar así estipulado, etc.

Indicadores:

Aprobación y difusión o no del protocolo
Porcentaje de cumplimiento del protocolo, según una muestra

Direcciones responsables:

Todas las direcciones

14.4. Servicio de interpretación simultánea

A fin de que en las organizaciones de servicios se fomente el uso del euskera en actos públicos, jornadas, comisiones, etc., el Servicio Corporativo de Euskera pondrá a su disposición un servicio de interpretación euskera-castellano, con los recursos humanos y tecnológicos adecuados. Una instrucción de la Dirección de Osakidetza precisará los pasos a seguir y las condiciones a cumplir por parte de las organizaciones que quieran utilizar este servicio.

Indicadores:

Nº de sesiones de interpretación realizadas en cada organización

Direcciones responsables:

Dirección General

Todas las direcciones

14.5. Evaluaciones del plan de euskera

14.5.1. Evaluaciones generales del plan de euskera

Osakidetza realizará dos evaluaciones generales del plan de euskera: la primera, el 3^{er} año del periodo de planificación, y la segunda, el 6^º año. Será una evaluación cuantitativa, fundamentada en los indicadores del plan.

Indicadores:

Realización o no de las evaluaciones

Direcciones responsables:

Dirección General

14.5.2. Indicadores del plan de euskera en los contratos-programa

Anualmente se incluirán y evaluarán indicadores relativos al plan de euskera en los contratos-programa entre el Departamento de Salud y las organizaciones de Osakidetza. Preferentemente, se elegirán indicadores directamente vinculados a los principales objetivos del 3^{er} plan de euskera, y no tanto a medidas de carácter instrumental. El Servicio Corporativo de Euskera de Osakidetza realizará todos los años una propuesta al Departamento de Salud sobre las medidas del plan a evaluar.

Indicadores:

Nº de indicadores incluidos anualmente en el contrato-programa y vinculación con los objetivos del plan de euskera
Puntuación obtenida

Direcciones responsables:

Departamento de Salud (Dirección de Aseguramiento y Contratación Sanitaria)
Dirección General
Gerencias

14.5.3. Certificado de calidad Bikain

Todas las organizaciones de servicios de Osakidetza deberán presentarse, bien de modo integral (la organización completa) o bien de modo parcial (algunos de sus centros o unidades) al certificado de calidad en gestión lingüística Bikain, del Gobierno Vasco. En el caso de presentarse de modo integral, lo deberán hacer al menos una vez durante el periodo de planificación, mientras que, si participan de modo parcial, deberán presentar como mínimo un centro o unidad en los años que no coincidan con las evaluaciones del 3^{er} plan de

euskera. El objetivo es alcanzar 500 puntos en las zonas sociolingüísticas A y B y 400 en las zonas C y D.

Indicadores:

Presentación o no de la organización / N° de centros presentados

Puntuación obtenida

Direcciones responsables:

Gerencias
