

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko III. Plana

2022 - 2028





ARGITARALDIA

Lehenengoa, 2022ko urtarrila

ARGITARATZAILEA

Osakidetza. Araba kalea, 45
01006 Vitoria-Gasteiz (Araba)

©

Euskadiko Autonomia Erkidegoaren Administrazioa
Osakidetza

INTERNET

www.osakidetza.euskadi.eus

E-MAIL

coordinacion@osakidetza.eus

LEGE GORDAILUA

BI 528-2022

I. Aurkezpena	17
II. Euskara normalizatzeko prozesua Osakidetzan	23
III. Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: oinarriak, helburuak, aplikazio-eremua, iraupena eta ebaluazioa	29
IV. Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak	35
ZERBITZU HIZKUNTZA Atarikoak eta helburuak	36
1. Erakundearen irudia eta komunikazioa	37
1.1. Errotulazioa	37
1.1.1. Errotulazio finkoa	37
1.1.2. Kartelak eta errotulazio aldakorra	37
1.2. Ikus-entzunezko mezuak	38
1.3. Paper-gauzak eta bulegoko materiala	39
1.4. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	39
1.5. Argitalpenak	40

1.6. Ingurune digitala	40
1.6.1. Webguneak	40
1.6.2. Sare sozialak	41
1.6.3. Mugikorretako aplikazioak	42
1.6.4. Zigilu eta sinadura elektronikoak	42
1.7. Jendaurreko ekitaldiak eta jardunaldiak	42

2. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak **44**

2.1. Paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen aitormena	44
2.2. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa	44
2.2.1. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren osaketa	44
2.2.2. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa aktibatzekeo kanpaina	45
2.3. Ahozko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin	45
2.3.1. Paziente eta erabiltzaileen harrera	45
2.3.2. Telefono-deiak	46
2.3.3. Ahozko komunikazioa zerbitzu asistentzialetan	47
2.4. Idatzizko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin	47
2.4.1. Dokumentazio estandarra	47
2.4.2. Dokumentazio klinikoa	48
2.4.3. Eskari eta erreklamazioei erantzutea	48

2.5. Harreman telematika paziente eta erabiltzaileekin	48
2.6. Euskarazko arreta-eskaintza, profesionalak eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistemaren bidez	49
2.6.1. Profesional elebidunen identifikazioa	49
2.6.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa	50
2.6.3. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistemaren sustapena	50
2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko arreta-eskaintza	51
2.7.1. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza lehen mailako arretan	51
2.7.2. Euskarazko osasun-zerbitzu eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko arretan	52
2.7.3. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza Emergentsietan eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroan	53
2.8. Jendaurreko zerbitzuak eta makinak	53
2.9. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak	54
2.10. Paziente euskaldunen gogobetetasuna	54

3. Kanpoko entitateekiko harremanak **55**

3.1. Administrazio eta erakunde publikoekiko harremanak	55
3.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, eta erakunde pribatuekiko harremanak	56

LAN-HIZKUNTZA 57**Atarikoa eta helburuak**

4. Barne-komunikazioa, bertikala eta horizontala 57

- 4.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa 57
 - 4.1.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren garapena 57
 - 4.1.2. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren hedapena 58
 - 4.2. Langileekiko harremanak 58
 - 4.2.1. Ahozko harremanak langileekin 58
 - 4.2.2. Idatzizko harremanak langileekin 59
 - 4.2.3. Harreman telematikoak langileekin 60
 - 4.3. Langileen harrera 60
 - 4.3.1. Langile berrien harrera 60
 - 4.3.2. Egoiliarren harrera 61
 - 4.3.3. Praktiketako ikasleen harrera 62
 - 4.4. Barne-lanari lotutako hizkuntza-paisaia 62
 - 4.5. Euskararen erabilera bileretan 63
 - 4.6. Euskararen erabilera historia klinikoan 64
 - 4.7. Hizkuntza-ohiturak aldatzeko egitasmoak 64
 - 4.8. Euskara lan-hizkuntza duten guneen ezarpena 65
-

5. Baliabide informatikoak eta laneko ekipamenduak	66
5.1. Informazio-sistema korporatiboak	66
5.2. Sistema eragilea eta Office programak	67
5.3. Laneko ekipamenduak	67

6. Etengabeko prestakuntza	68
6.1. Zeharkako prestakuntza	68
6.2. Online prestakuntza	68
6.3. Saio kliniko orokorrak	69
6.4. Irakasteko prestakuntza	70
6.5. Hizkuntza-normalizazioa prestakuntza-plan korporatiboan	71

7. Egoiliarren eta praktiketako ikasleen prestakuntza	72
7.1. Egoiliarren prestakuntza	72
7.2. Praktiketako ikasleen prestakuntza	73

8. Hizkuntza-gaikuntza	74
8.1. Euskalduntzea	74
8.1.1. IVAPek eta Osakidetzak finantzatutako euskalduntze-ikastaroak	74
8.1.2. Euskalduntzeko liberazioak	74
8.1.3. Euskalduntzeko eta hizkuntza hobetzeko bestelako ikastaro eta moduluak	75
8.2. Lanerako hizkuntza-gaikuntza	75
8.2.1. Euskaraz lan egiteko etengabeko gaikuntza-plana	75
8.2.2. Euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuak	76
8.2.3. Euskaraz lan egiten laguntzeko prestakuntza-pilulak	76

9. Euskararen kalitatea eta funtzionaltasuna	77
9.1. Hizkuntza-kalitatea	77
9.2. Terminologia	77
9.3. Hizkuntza-estiloa	78
9.4. Funtzionaltasun-irizpideak	78

10. Langileen gogobetetasuna euskararen erabilerari dagokionez	79
10.1. Euskararen erabilerari buruzko gogobetetasuna Osakidetzako langileei egindako inkestetan	79
10.2. Langile elebidunen gogobetetasuna	79

KUDEAKETA-SISTEMA **80**

Atariko eta helburuak

11. Estrategia, lidergoa eta zeharkakotasuna **80**

- 11.1. Euskara-plana eta lidergoaren banaketa **80**
- 11.2. Erakundearen plan estrategikoa eta kudeaketa-planak **81**
- 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan **81**
- 11.4. Osakidetzako erakundeetan diharduten itunpeko zerbitzuekin koordinatzea **82**
- 11.5. Euskararen normalizazioko interes-taldeen koordinatzea **83**

12. Pertsonen sentsibilizazioa eta motibazioa **84**

- 12.1. Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa **84**
 - 12.2. Euskararen erabileran eta sustapenean nabarmendutako pertsonen eta proiektuen aitortza **84**
 - 12.3. Euskara Osakidetzan gaiari buruzko informazioa osasun-ikasketetako ikasleei **85**
 - 12.4. Euskararen aldeko gizarte-ekimenetan parte-hartzea **85**
-

13. Hizkuntza-eskakizunak, lehenetasunak eta derrigortasunak	86
13.1. Hizkuntza-eskakizunak	86
13.2. Lehenetasunak eta derrigortasun-datak	86
13.2.1. Zerbitzuen lehenetasun maila eta gutxieneko derrigortasun-datak	86
13.2.2. Derrigortasun-datak buruzagitza eta ardura lanpostuetan	93
13.2.3. Derrigortasun-datak lanpostu huts begetatiboetan	94
13.2.4. Derrigortasun-datak euskara ikasteko liberazioen kasuetan	94
13.3. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak	95
13.3.1. Lanpostuen hizkuntza-eskakizunen egiaztapen portzentajea	95
13.3.2. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak, derrigortasun-data duten lanpostuetan	95
13.3.3. Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko deialdiak	95
13.4. Hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak	96
13.5. Euskararen eskakizuna zerbitzu-erakundeetako pertsonal-kontratazioan	96
13.5.1. Euskararen eskakizuna derrigortasun-data igarota daukaten plazetako ordezkapenetan	96
13.5.2. Euskarazko eskakizuna behin-behineko kontratuetan	97
13.6. Hizkuntza-eskakizunak, lehenetasunak eta derrigortasun-datak kudeatzeko prozedura	97

14. Euskara-planaren laguntza- eta kontrol-egiturak	98
14.1. Euskara-planaren jarraipen batzordeak	98
14.2. Euskara-plana gauzatzeko giza baliabideak	98
14.2.1. Giza baliabideak hiru arlo profesionalen arabera	98
14.2.2. Euskararen normalizazioko profesionalen koordinazioa	99
14.3. Osakidetzan testuak sortzeko eta itzultzeko protokoloa	100
14.4. Aldi bereko interpretazio-zerbitzua	101
14.5. Hizkuntza-kudeaketaren ebaluazioa	101
14.5.1. Euskara-planaren ebaluazio orokorrak	101
14.5.2. Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratuetan	102
14.5.3. Bikain kalitate-ziurtagiria	102

I. Aurkezpena

I. Aurkezpena

**MARÍA ROSA
PÉREZ
ESQUERDO**

Osakidetzako
Zuzendari Nagusia

Euskal Osasun Zerbitzu gisa sortu zenetik, Osakidetzak lanean dihardu pertsona guztiei osasun-sistema publiko, unibertsal eta kalitatezkoa bermatzeko. Pertsonak dira gure ekintzen ardatz nagusia; hori dela eta, euskara gure herritarren zati garrantzitsu baten lehen hizkuntza izanik, haren erabilera normalizatzea oinarrizko erronka da gizartearekin konprometituta dagoen eta etengabeko hobekuntza bilatzen duen gure erakundean.

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko 67/2003 Dekretua indarrean sartu zenetik, gero eta zerbitzu eta arlo profesional gehiagotan indartzen ari dira euskararen presentzia eta erabilera, progresiboki eta era planifikatuan. Horregatik, lehenengo bi hizkuntza-plangintzak garatu ostean, euskarak gero eta presentzia eta hedadura handiagoa du Osakidetzako eremu guztietan.

Aurrerakuntza horietan erakundeko profesionalen sostenguak, inplikazioak eta ahaleginek lagundu dute bereziki. Izan ere, langile asko, euskara ikasi, hobetu eta euren lanpostuen hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeaz gain, euskaraz erlazionatzen dira egunero, bai barruko lanetan, lankideekin, baita paziente eta erabiltzaileekin ere, eta horrek gure zerbitzuen kalitatea hobetzen

du, hizkuntza faktore erabakigarria da-eta pazien-
teen eta osasun-langileen arteko komunikazioan
eta konfiantzan.

Hortaz, pozgarria da niretzat Osakidetzan Euska-
raren Erabilera Normalizatzeko 3. Plana aurkez-
tea. Orri hauetan aurkituko dituzue datozen sei
urteotan lortu beharreko helburuak, jardun beha-
rreko esparruak eta gauzatu beharreko ekintzak,
haien bidez aurrerapausoak emango baititugu
kalitatezko osasun-sistema batean euskara ohiko
hizkuntza normalizatua izan dadin. Guztion kon-
promisoa eta lana giltzarri izango dira arrakasta
lortzeko.

II. Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesua

II. Osakidetzan euskara normalizatzekeo prozesua

Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren 8/1997 Legean zehazten denez, Osakidetza zuzenbide pribatuko erakunde publikoa da, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari atxikia, eta, berezko nortasun juridikoaz gain, ahalmena dauka bere zerbitzu-erakundeen bitartez zerbitzu sanitarioak ematen jarduteko, misio horretan euskal herritarrei osasun sistema publiko integral, unibertsal eta kalitatezkoa bermatuz.

Erakunde publikoa den aldetik, aipatutako 8/1997 Legearen 28. artikuluko 5. arau erkideak adierazten du Osakidetzak, Euskal Autonomia Erkidegoko edozein administrazio publikok bezala, euskararen normalizazio-prozesu planifikatu bat garatu behar duela, hizkuntza-politikaren arloan autonomia-erkidegoko organo eskudunek ematen dituzten gidalerroei jarraituta eta, garaiaren arabera, euskarazko zerbitzuen eskaintzan aurrera egiteko helbururik eta neurririk aipospenak finkatuta.

Osakidetzaren berezitasunak eta konplexutasuna kontuan hartu eta euskararen normalizazio-prozesua horren arabera arautzeko, entitatean Euskararen Erabilera Normalizatzekeo 67/2003 Dekretua onartu zen 2003an. Dekretu horrek lehentasunak eta oinarritzko irizpideak ezarri zituen, euskararen normalizazio-plan jarraitu bat diseinatzen eta hedatzen has zedin. Plan hori zerbitzu-erakunde guztietan garatu beharko zen, sei urteko aldietan, helburuak eremu soziolinguistikoen eta asistentzia-mailen arabera egokituta, eta plangintzaldi bakoitzean bi ebaluazio egin beharko ziren, lorpenak eta oztopoak ezagutzeko eta euskararen erabileraren normalizazioan aurrerapenak ekarriko zituzten beste neurri eta helburu batzuk planteatzeko.

67/2003 Dekretuaren esparruan, 2005ean Osakidetza Ente Publikoaren 1. Euskara Plana onartu zen, zerbitzu-erakundeetan 2006an egokitu eta abiatu zena. Lehen plan horretan arreta berezia jarri zen lehentasunezko zerbitzuen

sisteman (hau da, hainbat lanpostutan euskara derrigorrezkoa duten eta erabilera-helburuak lehenago bete behar dituzten zerbitzuetan). Horrez gain, baliabide franko bideratu ziren langileen hizkuntza-ezagutza areagotzera eta komunikazio korporatiboetan (errotulazioan, dokumentu estandarretan, iragarki eta kanpainetan...) euskararen presentzia bermatzera. Horren ondorioz, plangintzaldiko azken ebaluazioan, 2012an, hizkuntza-eskakizunen sistemaren betetze-maila handia antzeman zen, baita euren lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea lortu zuten profesionalen gorakada ere. Kanpo-harremanetan aurrerapena moderatua izan zen, batez ere profesional euskaldunen borondateak eraginda, ez hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideen aplikazio sistematikoagatik. Barne-harremanetan (laneko harremanak, prestakuntza...) aurrerakuntza txikia izan zen, eta planaren kudeaketan lidergo falta edo zuzendaritzen arteko erantzukizun partekatuaren falta nabarmendu zen kasu askotan. Zerbitzu-erakundeei zegokienez, eremu soziolinguistiko euskaldunenetako erakunde sanitario integratuetan jazo ziren aurrerapenik handienak, gizarte-presio handiagoa dutelako eta lehen mailako arretak erabateko lehentasuna zuelako.

1. euskara-planaren azken ebaluazioaren ondorioak eta gomendioak oinarri hartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko errealitate soziolinguistiko berria kontuan izanda eta Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (Euskararen Aholku Batzordea, 2012) eta EAEko administrazio eta erakunde publikoetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak (Eusko Jaurlaritza, 2013) aintzat hartuta, 2013ko abenduan Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana jarri zen abian. Plana Bikain hizkuntza-kudeaketa planifikatzeko eta ebaluatzeko eredu estandarraren arabera diseinatu zen, eta bertan bi helburu finkatu ziren: nagusia, euskararen presentzia eta erabilera bermatzea zerbitzu-hizkuntza gisa, bai kanpo-harremanetan (pazienteekin, familiekin, hornitzaileekin, administrazioekin) bai barne-harremanetan (langileekin eta Osakidetza erakunde eta zerbitzuekin); bigarren helburua, baldintza egokiak zituzten zerbitzu edo unitateetan euskara lan-hizkuntza bihurtzea. Bigarren plangintzaldia amaituta, 2020-2021eko ebaluazioak erakutsi zuen betetze-maila egokia izan zela hizkuntza-kudeaketaren eta irudi eta komunikazio korporatiboaren arloetan, eta garapena txikiagoa izan zela kanpo- eta barne-harremanetan.

Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesua

Emaitzek zerbitzu-erakundeen arteko aldea ere utzi zuten agerian; biztanleria elebidun handienetako ESIEk lortu zuten garapen-mailarik altuena, baina Osasun Mentaleko sareak gailendu ziren tipologiaren arabera. Bigarren plangintzaldiko indargune nagusiak honako hauek izan ziren: langile elebidunen gorakada; arreta euskaraz nahi duten pazienteen erregistroa; enplegatu eta zerbitzu elebidunen identifikazioa; euskararen normalizazioa errotulazio finkoan, publizitatean eta argitalpenetan; euskara-planaren adierazleak plan estrategikoetan eta kudeaketa-planetan txertatzea; eta hizkuntza-kudeaketaren etengabeko ebaluazioa. Hobetu beharreko alderdi nagusiak hauek izan ziren: planaren lidergoa aginte-kate osoan hedatzeko eta finkatzeko beharra; hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak unitate eta zerbitzu guztietan aplikatzea; euskarazko asistentzia-eskaintza sistematizatzea; euskarazko prestakuntzari bultzada handiagoa ematea; eta hizkuntza-ohituren aldaketa eragitea, euskara talde profesionalen lan-hizkuntza bihurtzea sustatuz.

**III. Osakidetzan Euskararen Erabilera
Normalizatzeko 3. Plana:
oinarriak, helburuak, aplikazio-eremua,
iraupena eta ebaluazioa**

III. Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko

3. Plana: oinarriak, helburuak, aplikazio-eremua, iraupena eta ebaluazioa

OINARRIAK

Osakidetzan, euskararen normalizazio-prozesuak hiru printzipio osagarri ditu hasieratik: pertsonen hizkuntza-eskubideen errespetua; enpatiaz erabiltzailearen hizkuntzan komunikatzea, zerbitzuaren kalitatearen berme gisa; eta helburuak modu progresiboan ezartzea.

Euskadiko herri-administrazioekiko harremanetan euskaraz jarduteko eta arreta euskaraz jasotzeko eskubidea Euskararen Erabilera Normalizatzeko 10/1982 Oinarrizko Legean onartu zen esplizituki, eta, ondoren, eskubide hori Osakidetzari aplikatzekoak zaizkion hainbat lege-xedapenetan azaldu da, hala nola Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretuan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuan, edo Euskadiko osasun-sisteman pertsonen eskubideen eta betebeharren adierazpena onartu zuen 147/2015 Dekretuan. Halaber, Europako Kontseiluak hizkuntza-eskubideen aitortza egin zuen 1992an, Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunean; bertan adierazten da administrazio ororen betebeharra dela eremu urriko hizkuntzen hiztunei haien hizkuntzan harrera eta arreta ematea, beraiek hala nahi badute, eta berariaz aipatzen dira osasuna dela-eta gizarte- edo osasun-zerbitzuetan artatuak izan behar

duen pertsonak. Geroago, 1996an, Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsala aldarrikatu zen Bartzelonan.

Bestalde, Osakidetzaren jarduera gehienek giza eta gizarte-transzendentsia handia dute, gizakion biziaren alderdi intimo eta garrantzitsu bati lotuta daudelako, eta egoera horietan komunikazio hurbila eta segurua osasun-arrakastaren giltzarria da, gero eta ikerketa zientifiko gehiagotan frogatzen ari denez. Horregatik, funtsezkoa da erabiltzaileei eroso eta seguru sentitzen diren hizkuntza ofizialean komunikatzeko aukera ziurtatzea, lotuta baitaude hizkuntza, pazientearen segurtasuna eta zerbitzuaren kalitatea.

Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesuak duen hirugarren ezaugarria da arian-arian eta pausoz pauso euskara Osakidetzako arlo eta jarduera profesional guztietara hedatzen joatea. Hori dela eta, 2. planarekin alderatuta, 3.ean helburuak sendotu eta areagotu egin behar dira.

Beraz, aipatutako hiru printzipioak gidari, nagusiki lau oinarriren gainean eraiki da Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: euskarari buruzko egungo egoera eta datuak euskal gizartean zein Osakidetzan; euskarazko asistentzia-zerbitzuak eskatzen dituzten herritarren goranzko kopurua; 2. euskara-planaren azken ebaluazioko gomendioak; eta Eusko Jaurlaritzak 2021ean administrazio publikoetarako emandako hizkuntza-irizpideak.

HELBURUAK

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Planaren helburuak honako hauek dira:

Zerbitzu-hizkuntzaren esparruan (hau da, euskara herritarrei zerbitzua emateko hizkuntza den aldetik):

- Komunikazio korporatiboan euskararen erabilera bermatzea, ahoz zein idatziz.
- Herritar euskaldunei euskarazko arreta modu aktibo eta sistematikoan eskaintzea.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: oinarriak, helburuak, aplikazio-eremua, iraupena eta ebaluazioa

Lan-hizkuntzaren esparruan (euskara Osakidetzako profesionalen lan-hizkuntza den aldetik):

- Barne-komunikazio orokorretan euskararen erabilera bermatzea.
- Nahi duten profesional euskaldunei euskaraz lan egitea ahalbidetzea, aplikazio informatikoetan, historia klinikoan eta abarretan.
- Prest dauden profesional-taldeetan hizkuntza-ohituren aldaketa sustatzea, eta, behin aldaketa egonkortuz gero, euskara lan-hizkuntza izango duten gunek finkatzea.
- Zeharkako prestakuntza eta online prestakuntza asinkronoa euskaraz orokortzea.

Hizkuntza-kudeaketaren sistemari dagokionez:

- Euskara-planaren lidergoa zuzendaritza guztietara zabaltzea, bakoitzari dagozkion ardurak esleituz.
- Euskara-plana unitate guztietan inplementatzea, tarteko agintarien bitartez.
- Plantilla elebidunaren hazkundea eragiten duten neurrietan aurrera egitea.

APLIKAZIO-EREMUA

Euskara normalizatzeko 3. plan honetan jasotzen diren neurriak Osakidetza osatzen duten zerbitzu-erakunde guztietan aplikatu beharko dira; lehenetasun-mailaren eta ingurune soziolinguistikoaren arabera hedatu beharko dira zerbitzu edo unitate bakoitzean, planean adierazitako eran.

Hirugarren plangintzaldi honetan unitate bakoitzaren lehenetasun-maila finkatzeko erabili behar diren datu soziolinguistikoak Eustaten azken Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan argitaratutakoak dira, 2016koak.

PLANAREN IRAUPENA ETA EBALUAZIOAK

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Planak sei urteko iraupena izango du (2022-2028), onartzen den egunetik hasita. 2. euskara-planari bezala, 3.ari ere etengabeko ebaluazioa egingo zaio, hiru modutara: Zuzendaritza Nagusiak antolatutako bi ebaluazio orokor, plangintzaldiko hirugarren urtean eta seigarrenean; zenbait adierazleren ebaluazioa, urtero, zerbitzu-erakundeen eta Osasun Sailaren programa-kontratuen bidez; eta Bikain hizkuntza-kudeaketaren kalitate-ziurtagiriaren ebaluazioak, Eusko Jaurlaritzak antolatuak.

Planean euskararen erabilera normalizatzeko ezartzen diren irizpide eta neurri guztiak, dagoeneko abiatu ez badaude, plana onartu eta hurrengo hilabeteetan abiarazi beharko dira. Edonola ere, denak ebaluatuko dira plangintzaldiko hirugarren urteko ebaluazio orokorrean.

**IV. Osakidetzan Euskararen Erabilera
Normalizatzeko 3. Plana:
jardun-esparruak, ekintzak,
arduradunak eta adierazleak**

IV. Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko

3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

ZERBITZU-HIZKUNTZA

Hizkuntza ofizialen erabilerari buruz indarrean dagoen legediari jarraituta, euskal gizartearen hizkuntza-gurariekin eta -eskaerekin bat etorruta, eta osasun-zerbitzuak pazientearen hizkuntzan emateak komunikazioa hobetzen eta zerbitzuaren kalitateari eta pazientearen segurtasunari positiboki eragiten diela jakinda, Osakidetzak aurrera egin behar du herritarrei zerbitzu osoa bi hizkuntza ofizialtan eskaintzeko xedez. Horretarako, neurriak bultzatu behar ditu, zerbitzu-hizkuntza gisa euskararen presentzia eta erabilera bermadaitezen.

Helburuak

1. Komunikazio korporatiboan euskararen erabilera bermatzea, ahoz zein idatziz.
2. Herritar euskaldunei euskarazko arreta modu aktibo eta sistematikoan eskaintzea.

1. Erakundearen irudia eta komunikazioa

1.1. Errotulazioa

1.1.1. Errotulazio finkoa

Errotulazio finkoa, kanpoko zein barrukoa (hormetakoa, direktorioetakoa, ate eta leihoetakoa, arropakoa, ibilgailuetakoa edo beste edozein euskarritakoa), oro har, bi hizkuntza ofizialean egon behar da, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa bada (Pediatria, Urologia, Elektrokardiograma, Anbulantzia...), errotuluak euskaraz bakarrik ageriko dira.

Halaber, euskara hutsean jarriko dira osasun-zentro, kontsultategi, anbulatorio, ospitale eta abarren izena adierazten duten kanpoko errotuluak, berritzen diren heinean.

Mezua irudi edo piktograma baten bidez ulertzen bada, errotulua testurik gabe ager daiteke, edo, bestela, euskara hutsean.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Ekonomiako eta Finantzako zuzendaritzak

1.1.2. Kartelak eta errotulazio aldakorra

Bai kartelak bai behin-behineko ohar eta argibideak, profesionalek eginak direla edo kanpoko erakundeek bidaliak direla, bi hizkuntza ofizialean egon behar dira beti. Zuzendaritza bakoitzak txantiloak bidaliko ditu bere esparruko zerbitzu guztietara, kartel eta errotulu aldakor guztiak bi hizkuntza ofizialean idazteko, euskarari lehentasuna emanez eta irudi korporatiboa egokiro zainduz.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

Kanpoko erakundeen kartelak ere, herritarrei begira jarritz gero, bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira. Kartel baten euskarazko bertsiorik ez badago, erakundeak bere diseinu propio elebiduna egin ahal izango du.

Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatu duten neurri hau (Ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

1.2. Ikus-entzunezko mezuak

Audio-sistemen bidez edo pantailen bidez transmititzen diren mezuak (megafoniakoak, erantzungailuetakoak, txanda-pantailetakoak...) bi hizkuntza ofizialetan eman behar dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

Ikus-entzunezko sistema horiek erabiltzen dituzten unitateetako arduradunek erabakiko dute neurri hau nola gauzatu duten (Ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

1.3. Paper-gauzak eta bulegoko materiala

Paper- eta bulego-material korporatiboak (idazpuru ofiziala duten orriak, zigiluak, gutun-azalak, egutegiak, agendak, koadernoak, karpetak, bisita-txartelak, fax-karatulak, boligrafoak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehenasuna emanda.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

1.4. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak

Iragarkietan, publizitatean eta kanpaina instituzionaletan, bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, ahal dela euskarri bakarrean, euskarari lehenasuna emanez.

Publizitatea eta kanpaina instituzionalak bi hizkuntza ofizialetan sortu eta diseinatuko dira, itzulitako hizkuntzan komunikazio-indarra moteldu ez dadin. Hau bete beharreko baldintza izan behar da kanpainen eta publizitate-ekintzen kontratuetan.

Beste hedabide batzuetan zabaltzeari kalterik egin gabe, Osakidetza-aren iragarkiak eta kanpainak euskaraz bakarrik argitaratuko dira hizkuntza horretako hedabide nagusietan.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

1.5. Argitalpenak

Nahiz paperean nahiz euskarri digitalean plazaratu behar diren idatziak (berriak, deialdiak, programak, eskuliburuak, protokoloak, oroitidazkiak, prestakuntza-txostenak, gizarte-erantzukizun korporati-boaren txostenak...) euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira.

Egile-artikuluak edo jardunaldi, kongresu eta abarretan aurkezten diren ponentziak jatorrizko hizkuntzan soilik argitaratu ahal izango dira, salbu eta, interesagatik edo zabaltzeko beharragatik, bi hizkuntza ofizialetan argitaratzea komeni bada. Era berean, batzordeen eta lantaldeen aktak hizkuntza bakarrean argitaratu ahal izango dira, bilera horrela egin bada; zenbait kasutan, baina, bilera-aktak elebidunak izan beharko dira (ikus 4.5. Euskararen erabilera bileretan).

Argitalpen baten helburu nagusia euskara sustatzea edo euskalduntzeari laguntzea bada, euskara hutsean idatzi ahalko da. Asmo horrekin, korporazioak jarraipena emango dio Osatuberrri argitalpenari, osasun-gaietan euskararen erabilera eta normalizazioa bultzatzen segitzeko.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

1.6. Ingurune digitala

1.6.1. Webguneak

Osakidetzako intranet, extranet eta bestelako webguneetan (blogetan-eta), erabiltzaileek bermatua eduki behar dute nabigatzeko eta eduki guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera. Webguneen administratzaileek ez dute

ez testurik ez edukirik argitaratuko bi hizkuntza ofizialetan egon ezean, argitalpenen atalean aipatutako salbuespenak izan ezik.

Osakidetzako webgune batera lehen aldiz sartzean, hasierako orria euskaraz agertuko da modu lehenetsian.

Osakidetzako webguneen erabiltzaileek sarbide erraza izan behar dute euskararen normalizazioaren inguruko ataletara.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

1.6.2. Sare sozialak

Osakidetzako Twitter, Facebook, YouTube eta bestelako sare sozialetan, edukiak bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda. Sare sozialen administratzaileek ez dute edukirik argitaratuko bi hizkuntza ofizialetan egon ezean, argitalpenen atalean aipatutako salbuespenak izan ezik.

Erabiltzaileen iruzkinei erantzutean, beraiek idatzi duten hizkuntza erabiliko da.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

1.6.3. Mugikorretako aplikazioak

Osakidetzaren app-ak euskaraz eta gaztelaniaz egon behar dira, erabiltzaile bakoitzak komunikazioak eta agiriak gura duen hizkuntzan irakur ditzan.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

1.6.4. Zigilu eta sinadura elektronikoak

Zigilu eta sinadura elektronikoetan idatzitako datuak bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehenasuna emanda. Zuzendaritza bakoitzak txantiloiak bidaliko ditu bere zerbitzuetara, helburu horrekin.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

1.7. Jendaurreko ekitaldiak eta jardunaldiak

Jendaurreko ekitaldi, aurkezpen, mahai-inguru, jardunaldi edo kongresuetan, diseinu-fasetik bertatik hartu behar dira kontuan bi hizkuntza ofizialak, eta bi hizkuntzen erabilera bermatu behar da deialdi eta programetan, izen-emateetan, ekitaldiko agur eta aurkezpenetan (hasieran, atsedendietan eta amaieran), baita banatzen den dokumentazio orokorrean ere.

Orobat, hizlari kopurua eta eremu soziolinguistikoa aintzat hartuta, gutxieneko hitzaldi kopuru bat euskaraz izatea sustatuko da (ondoko taularen arabera), eta ekitaldien egitarauetan hitzaldi bakoitzaren hizkuntza zehaztuko da.

Neurri hau errazteko, erakundeek Osakidetzako interpretazio-zerbitzua eskatu ahalko dute.

Bestalde, ekitaldiaren helburu nagusia euskara zabaltzea bada, euskara hutsean egin ahalko da.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK			
	A > % 70	B > % 40 - ≤ % 70	C > % 20 - ≤ % 40	D ≤ % 20
Hizlari kopurua	Gutxieneko hitzaldi kopurua euskaraz			
Hizlari 1	1			
2 hizlari	2	1		
3 hizlari	2	1	1	
4 hizlari	3	2	1	1
5 hizlari	3	2	2	1
Eta horrela progresiboki				

2. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak

2.1. Paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen aitormena

Osakidetzak herritarren hizkuntza-eskubideen aitormena egingo du bere dokumentu estrategikoetan, eta hizkuntza-eskubideen berariazko aipamena egingo du paziente eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharren adierazpenetan eta karteletan.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

2.2. Pazienteen lehenasunezko hizkuntzaren erregistroa

2.2.1. Pazienteen lehenasunezko hizkuntzaren erregistroaren osaketa

Paziente bakoitzaren datu pertsonaletan, Osakidetzarekin ahoz komunikatzeko lehenesten duen hizkuntza jaso behar da. Plangintzaldi honetan, Osakidetzako paziente guztiek eduki beharko dute beren lehenasunezko hizkuntza erregistratuta.

Euskara lehenesten duten pazienteen kasuan, e letra daukan ikur urdina agertu behar da bai aplikazio asistentzialetako pazientearen fitxetan, bai pazientea identifikatzeko bestelako aplikazio eta elementuetan (eskumuturrekoetan, adibidez). Halaber, pertsona horiei euskarazko zerbitzuak eskaini behar zaizkie modu antolatuan (ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza).

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

Gerentziak

Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

Zuzendaritza medikoak

Erizaintzako zuzendaritzak

2.2.2. Pazienteen lehenetazko hizkuntzaren erregistroa aktibatze kanpaina

Erregistroa azkartzeko pizgarri gisa, plangintzaldiaren lehen urtean Osakidetza kanpaina bat egingo du, 2017an “Aukeratu zeure hizkuntza/Elige tu lengua” leloarekin egindakoaren antzekoa.

Adierazleak:

Kanpaina egitea edo ez egitea

Epearen barruan egitea edo ez

Zuzendaritza arduradunak:

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

2.3. Ahozko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin

2.3.1. Paziente eta erabiltzaileen harrera

Aurrez aurre zein telefonoz, bai harrera- eta onarpen-zerbitzuetan, bai unitate asistentzial eta administratiboetan, euskarazko harrera bermatu behar zaie herritar euskaldun guztiei. Horretarako, langileek euskaraz esan behar dituzte agurra eta lehenengo esaldia, erakunde bakoitzak erabakitako

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

formularen arabera, eta, ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraitu behar dute.

Euskaraz ez dakiten profesionalen kasuan, euskaraz agurtu ostean, errespetuz erraztu behar dute herritar euskaldunak lankide elebidunek arta ditzaten.

Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatu duten neurri hau (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.3.2. Telefono-deiak

Paziente eta erabiltzaileei telefonoz deitzean, haien hizkuntza erabili behar da. Horretarako, deitu aurretik, lehenetsuneko hizkuntza kontsultatu behar da. Datua erregistraturik ez badago, deitzaileak euskaraz esango ditu agurra eta lehenengo hitzak, eta, ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du.

Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatu duten neurri hau (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunin inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.3.3. Ahozko komunikazioa zerbitzu asistentzialetan

Zerbitzu asistentzialetan, euskarazko ahozko komunikazioa euskarazko arreta-eskaintzaren bidez bermatuko da (ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza).

Adierazleak:

(Ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza)

Zuzendaritza arduradunak:

(Ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza)

2.4. Idatzizko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin

2.4.1. Dokumentazio estandarra

Paziente eta erabiltzaileentzako dokumentu estandarrak (administrazio sanitarioko agiriak; gaixotasun, proba, tratamendu edo zainketei buruzkoak; ekonomia eta finantzen arlokoak, etab.) bi hizkuntza ofizialetan argitaratu eta entregatu behar dira. Dena den, euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak orri desberdinetan inprimatu behar diren kasuetan, dokumentua hizkuntza bakarrean eman ahalko da, erabiltzaileari (bereziki euskara lehenetsita daukaten pertsoneri) kontsultatu eta gero.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.4.2. Dokumentazio klinikoa

Paziente bakoitzari dokumentu klinikoak euskaraz, gaztelaniaz edo ele bietan emango zaizkio, dokumentazioa zein hizkuntzatan nahi duen galdetu eta gero, batez ere euskara lehene-tsita daukatenen kasuan.

Adierazleak:

Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

Zuzendaritza medikoak

Erizaintzako zuzendaritzak

Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

2.4.3. Eskari eta erreklamazioei erantzutea

Paziente eta erabiltzaileen eskari eta erreklamazioei erantzuteko idazki indibidualizatuetan, beraiek idatzi duten hizkuntza erabiliko da.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.5. Harreman telematikoa paziente eta erabiltzaileekin

Osakidetzak ziurtatu egin behar du komunikazio-teknologiaren bidezko informazioa eta zerbitzuak (extraneteko izapideak, Osasun Karpeta, Osakidetzaren Atari Mugikorra, etab.) bi hizkuntza ofizialetan egotea, herritar bakoitzak nahi duen hizkuntzan jardun dezan.

Erabiltzaleen sakelako telefonoetara bidaltzen diren SMS mezuak ele bitan idatziko dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.6. Euskarazko arreta-eskaintza, profesionalak eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistemaren bidez

2.6.1. Profesional elebidunen identifikazioa

Paziente euskaldunek euskaraz zeintzuk profesionalekin egin dezaketen erraz ikus dezaten, nahi duten enplegatu elebidunen eskura jarriko dira zirkulu urdinean e letra zuria duten identifikazio-ikurrak, euskaraz aritzera gonbidatzen dutenak. Profesional bakoitzak bere lanerako proposena den identifikazio-euskarria erabiliko du. Identifikatutako langileen erregistroa egingo da SAPen.

Orobat, e ikurraren beste aldaera bat sortzea aztertuko da, erabiltzaileek eurei euskaraz egitea nahi duten baina egoeraren arabera gauzak euskaraz adierazteko zailtasunak dituzten langileentzat.

Adierazleak:

Identifikatutako profesionalen portzentajea

Identifikatutako profesionalen portzentajea, euskara lehentasunezko hizkuntza dutenen artean

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.6.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa

Identifikazio indibidualaz gain, zerbitzu elebidunak ere (txanda eta funtzio guztietan euskarazko arreta bermatzen duten zerbitzuak) e letrako ikur urdinarekin identifikatuko dira, baita, era berean, SAPen erregistratuko ere.

Adierazleak:

Identifikatutako zerbitzuen portzentajea, 1. eta 2. lehentasunezko zerbitzuen kopuruarekin alderatuta

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.6.3. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistemaren sustapena

Osasun-zentro, kontsultategi eta ospitaleetako unitateetan ikusgai egon behar dira erabiltzaileei e ikurraren esanahia azaltzen dieten kartelak.

Urtean behin, identifikazio-sistemari buruzko barne-komunikazio bat egingo da (Ikus 12.1. Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa).

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko arreta-eskaintza

2.7.1. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza lehen mailako arretan

Lehen mailako arretako zentro guztietan antolaketa-prozedura bat jarri behar da martxan (bikote asistentzial euskaldunak, kupoak berrikustea, eskaintza aktiboa...), eta, haren bitartez, ahal den heinean familia-mediku, pediatra, erizain eta emagin euskaldunak hautatzeko aukera eman behar zaie euskara lehenetsi duten baina aipatutako zerbitzuak oraindik gaztelaniaz jasotzen dituzten pazienteei.

Plangintzaldiko lehenengo urtean zenbait esperientzia pilotu burutu ondoren, Asistentzia Sanitarioko eta Giza Baliabideen zuzendaritzek jarraibideak idatziko dituzte, eskaintza lehen mailako arretako zentro guztietara zabaltzeko. Ezarritako jarraibideak euskara-plana unitateetan gauzatzeko gidali-buruan sartuko dira (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Eskaintza egiten duten zentroyen portzentajea
Eskaintzan sartutako profesional kopurua, euskara lehenesten duten pazienteen kopuruarekin alderatuta
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza
Giza Baliabideen Zuzendaritza
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak
Langileen zuzendaritzak

2.7.2. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko arretan

Behin kontuan hartuta unitateko profesionalen euskar-maila, euskaraz artatzeko prestasuna eta unitateko lanpostu batzuetan euskararen ezagutza beharrezkoa dela, ospitaleetako eta osasun-mentaleko sareetako zerbitzu asistentzialetan, antolaketa-prozedura baten ostean, zenbait profesional izendatuko dituzte euskara lehenetsita daukaten pazienteak haiengana deribatzen. Horrela, paziente euskaldunek beren hizkuntzan osatu ahal izango dute arreta-zirkuitua.

Eginkizun honetarako izendatutako profesional elebidunak identifikatuta ageriko dira pazienteak ospitaleetako eta osasun-mentaleko espezialistengana deribatzen aplikazioetan.

Plangintzaldiko lehenengo urtean esperientzia pilotu batzuk burutu ondoren, Asistentzia Sanitarioko eta Giza Baliabideen zuzendaritzek jarraibideak idatziko dituzte, eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko unitate asistentzial guztietara zabaltzeko.

Ezarritako jarraibideak euskara-plana unitateetan gauzatzeko gidaliburuan sartuko dira (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Eskaintza egiten duten zentroyen portzentajea
Eskaintzan sartutako profesional kopurua, euskara lehenesten duten pazienteen kopuruarekin alderatuta
Betetze-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza
Giza Baliabideen Zuzendaritza
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Langileen zuzendaritzak

2.7.3. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza Emergentsietan eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroan

Emergentsietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko zerbitzu asistentzialetako lan-txandak antolatzerakoan, ahal den heinean ziurtatu behar da beti profesional elebidun bat gutxienez egotea, ondo identifikatuta, harremanak euskaraz nahi dituzten pazienteei euskarazko arreta emateko.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Emergentsietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko zuzendaritza medikoak
Emergentsietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko Erizaintzako zuzendaritzak

2.8. Jendaurreko zerbitzuak eta makinak

Hala Osakidetzako erabiltzaileei eta langileei zenbait prestazio eskaintzeko kontratatzen diren zerbitzuetan (segurtasuna, kafetegi eta jantokia...), nola helburu berarekin ipintzen diren makinetan (hitzordu-makinak, kafe- eta janari-makinak...), plan honetako hizkuntza-irizpideak bete behar dira, ahoz zein idatziz. Eskakizun hau kontratazio-pleguetan jaso beharra dago, eta zuzendaritza kontratatzaileak jarraipena egin behar du, irizpide guztiak behar bezala aplikatzen direla ziurtatzeko.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Ekonomiako eta Finantzako zuzendaritzak

2.9. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak

Hizkuntza ofizialen erabileraren gaineko kexak Paziente eta Erabiltzaileen Arreta Zerbitzuetan (PEAZ) erregistratuko dira, eta kasu guztietan, PEAZek ez ezik, kexaren iturria den zerbitzuaren arduradunek kudeatuko dute auzia.

Kexen kudeaketa eta jarraipena hobetzeko, Osakidetzak protokolo bat adostuko du hizkuntza-eskubideen arloan lan egiten duten erakundeekin.

Adierazleak:

Kexa kopuruaren bilakaera urtez urte
Kexen kudeaketa egokia
Konpondutako kexa kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

2.10. Paziente euskaldunen gogobetetasuna

Paziente eta erabiltzaileen ohiko gogobetetze-inkestetan, euskararen erabilerari buruzko itemak sartuko dira, ohiko hizkuntza euskara edota euskara eta gaztelania dituzten pazienteentzat.

Ohiko inkestez gain, plan honetako kanpo-harremanetako zenbait neurri neurtzeko asmotan, hiru urterik behin (euskara-planaren tarteko eta azkeneko ebaluazioekin bat etorruta) inkesta bana egingo zaie euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten eta inkestaren aurreko hilabeteetan asistentzia-jardueraren bat izan duten hainbat pazienteri.

Adierazleak:

Gogobetetasun-portzentajeak

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza
Giza Baliabideen Zuzendaritza

3. Kanpoko entitateekiko harremanak

3.1. Administrazio eta erakunde publikoekiko harremanak

Administrazio eta erakunde publikoek euskararen sustapenean eta erabileran jarrera proaktiboa erakutsi behar dutela bide, Euskal Herriko erakunde publikoekin harremanak dituzten Osakidetzako zerbitzu eta unitateek honela jokatuko dute: batetik, erakundeei euskarazko harrera bermatuko diete beste edozein erabiltzaileri bezala (ikus 2.3.1. Pazienteen eta erabiltzaileen harrera), eta, bestetik, solaskide elebidun bat edo batzuk izendatu eta euskaraz erlazionatzeko nahia jakinaraziko diete dagokion organo publikoari.

Aurrekoaren kalterik gabe, ofizio eta jakinarazpen formalak bi hizkuntza ofizialetan bidali ahal izango dira beti, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Neurri hau gauzatzea zerbitziburuen erantzukizuna da, eta kontuan hartuko da euskara-plana unitateetan hedatzeko prozeduran (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

Adierazleak:

Harremanak euskaraz eskatu izanaren ebidentziak
Harremanak euskaraz izaten diren Euskal Herriko
administrazioen portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

3.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde eta erakunde pribatuekiko harremanak

Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko eta Euskal Herriko beste erakunde pribatu batzuekiko harremanetan ere solaskide euskaldunak izendatuko dira eta jakinaraziko zaie Osakidetzak euskaraz izan nahi dituela harremanak.

Aurrekoari kalterik egin gabe, erabiltzaileei harrera egiteko eta arreta emateko jarraibide berberak aplikatu behar dira entitate hauekin ere: ahozko komunikazioan, agurrak eta lehen esaldiak euskaraz esan behar dira, eta, ondoren, solaskideak aukeratutako hizkuntzan jardun behar da; idatzizko komunikazioan, ofizioak, gutunak, posta elektronikoak... euskaraz eta gaztelaniaz bidali behar dira, edo euskaraz soilik, erakundeak hala eskatzen badu.

Bestalde, Osakidetzak erakunde hornitzaileei eskatuko die haien produktuak, bereziki Osakidetzako erabiltzaileei edo profesionaleri zuzendutakoak, bi hizkuntza ofizialetan egon daitezela.

Adierazleak:

Harremanak euskaraz eskatu izanaren ebidentziak
Harremanak euskaraz izaten diren enpresa hornitzaile, finantza erakunde eta beste erakunde pribatuen portzentajea
Produktuak bi hizkuntza ofizialetan eskatu izanaren ebidentziak

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

LAN-HIZKUNTZA

Jakina da hizkuntza batean lan egitea bermerik onena dela edozein harreman motatan hizkuntza horren erabilera zuzena eta egokia ziurtatzeko. Hori dela eta, Osakidetzak ildoak irekitzen jarraitu behar du, nahi duten profesional euskaldunek, batez ere paziente eta erabiltzaileekin euskaraz aritzen direnek, beren lana euskaraz garatu eta hobetu ahal izan dezaten.

Helburuak

1. Barne-komunikazio orokorretan euskararen erabilera bermatzea.
2. Nahi duten profesional euskaldunei euskaraz lan egitea ahalbidetzea, aplikazio informatikoetan, historia klinikoan eta abarretan.
3. Prest dauden profesional-taldeetan hizkuntza-ohituren aldaketa sustatzea, eta, behin aldaketa egonkortuz gero, euskara lan-hizkuntza duten guneak finkatzea.
4. Zeharkako prestakuntza eta online prestakuntza asinkronoa euskaraz orokortzea.

4. Barne-komunikazioa, bertikala eta horizontala

4.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa

4.1.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren garapena

Osakidetzakoa aplikazioan, erakundeko langile guztiek aukera izango dute barne-komunikazioetarako lehentasunezko hizkuntza aukeratzeko.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

Euskara lehenesten duten pertsonen kasuan, telefono-direktorioetan eta barne-erabilerarako zerrendetan e letrako ikur urdina agertuko da haien izenen ondoan, euskararen lehen-tasuna azpimarratuta. Pertsona horiekiko komunikazio indi-bidualizatuetan, erakundeak euskara erabili beharko du, eta, horrez gain, Prestakuntza eta Lan Osasuna bezalako zerbi-tzuak euskaraz eskaini beharko dizkie.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

4.1.2. Langile bakoitzaren lehen-tasunezko hizkuntzaren erregistroaren hedapena

Urtean behin, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak barne-komunikazio bat egingo du erregistroa ezagutarazteko, lehen-tasunezko hizkuntza erregistratzeko modua azaltzeko eta langile euskaldunak euskara aukeratzera animatzeko.

Adierazleak:

Urteko komunikazioa egitea edo ez egitea

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

4.2. Langileekiko harremanak

4.2.1. Ahozko harremanak langileekin

Profesional multzoekin harreman zuzen eta etengabea du-ten zerbitzuetan (pertsonal departamentuak, komunikazioa, kudeaketa sanitarioko unitateak, prestakuntza, irakaskun-tza, lan-osasuna, informatika...) langile bakoitzaren lehen-ta-

sunezko hizkuntza errespetatu behar da. Horretarako, aurrez aurreko harremanetan, agurra eta lehenengo esaldia euskaraz esan behar dira, eta langilearen lehentasunezko hizkuntzan jarraitu; eta telefonoz, deia egin aurretik datu hori kontsultatu behar da. Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatuko duten neurri hau (ikus 11.3. Euskara-plana inplementazioa unitateetan).

Euskaraz ez dakiten langileen kasuan, euskaraz agurtu ostean, errespetuz erraztu behar dute pertsona euskaldunak lankide elebidunek arta ditzaten.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

4.2.2. Idatzizko harremanak langileekin

Langileei zuzendutako informazio eta komunikazio ez-pertsonalizatuak (mezu elektroniko orokorrak, deialdiak, protokoloak, gutunak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Langileen eskariei edo erreklamazioei erantzuteko idazki individualizatuak haiek erabilitako hizkuntzan idatzi beharko dira.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

4.2.3. Harreman telematikoak langileekin

Osakidetzak bermatu egin behar du langileei eta hautagaiei komunikazio-teknologiaren bidez eskaintzen zaizkien informazioa eta zerbitzuak (Osakidetzakoa, Curriculum Vitae, Jakinsarea, Lekualdatze Lehiaketa eta bestelako aplikazioetakoak) bi hizkuntza ofizialetan egotea, pertsona bakoitzak nahi duen hizkuntzan jardun ahal izateko.

Langileei edo hautagaiei sakelako telefonoetara bidaltzen zaizkien SMS mezuak ele bitan idatziko dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

Adierazleak:

Betetze-mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

4.3. Langileen harrera

4.3.1. Langile berrien harrera

Zerbitzu-erakundeek ziurtatu behar dute langile berri euskaldunei harrera euskaraz egitea, ahoz zein idatziz. Horretarako, pertsonal departamentuetan harreraren ardura duten pertsonak agurra eta lehenengo esaldia euskaraz esango dituzte beti, eta, ondoren, enplegatu berriak aukeratutako hizkuntzan jarraitu beharko dute.

Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak instrukzio baten bidez zehaztuko ditu izendapen berrietan erregistratu behar diren euskararen inguruko datuak, baita harrerarenean eta harrera-dokumentazioan euskararen normalizazioaz enplegatu berriei helarazi behar zaien informazioa ere.

Horrez gain, erakundeetako euskara-zerbitzu teknikoak harremanetan jarri ahalko dira erakundeko langile berriekin, hizkuntza-normalizazioaren prozesuari buruzko xehetasun gehiago emateko eta, hala badagokio, euskaldun gisa identifikatzera edo euskarazko arreta-eskaintzan parte hartzera motibatzeko.

Adierazleak:

Betetze-mailaren portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza
Langileen zuzendaritzak

4.3.2. Egoiliarren harrera

Osakidetzan hasi behar duten egoiliarren kasuan, haien erakundeek euskararen normalizazio-prozesuaren alderdi nagusiei buruzko informazioa eman behar diete, hala harrerarekitaldietan nola entregatzen zaien dokumentazioan.

Adierazleak:

Informazioa eman izanaren ebidentzia

Zuzendaritza arduradunak:

Gerentziak
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Integratio Asistentzialeko zuzendaritzak

4.3.3. Praktiketako ikasleen harrera

Osakidetzan praktikaldia hasi behar duten ikasleen kasuan, haien erakundeek euskararen normalizazio-prozesuaren alderdi nagusiei buruzko informazioa eman behar diete, hala harrera-ekitaldietan nola entregatzen zaien dokumentazioan.

Adierazleak:

Informazioa eman izanaren ebidentzia

Zuzendaritza arduradunak:

Gerentziak

Langileen zuzendaritzak

4.4. Barne-lanari lotutako hizkuntza-paisaia

Langileei zuzendutako errotulazio orokorra (lan osasunari edo segurtasunari buruzkoa, adibidez), bi hizkuntza ofizialetan egon behar da, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Unitateetan euskara-plana aplikatzeko esku-hartzeetan (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan), neurriak hartu beharko dira apaletako, espedienteen kutxetako, karpitetako eta abarretako idazkuntetan euskararen presentzia handitzeko.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

4.5. Euskararen erabilera bileretan

Bilera orokorretan, batzordeetan, mahai sektorialaren bileretan..., euskararen erabilera bermaturik egon behar da bilera-deietan, banatu beharreko dokumentazio orokorrean eta aurkezpenetan. Horrez gain, nahi duten partaideek euskaraz aritzea sustatu behar da, eta, hori errazteko, Osakidetzako interpretazio-zerbitzua eskatu ahalko da.

Bilera txikiagoetan, parte-hartzaileen euskararen ezagutza eta ulermen maila hartuko dira kontuan, eta, ahal den neurrian, pertsona bakoitzak bere hizkuntzan hitz egitea ahalbidetuko da.

Bilera-aktetan, elementu finkoak bi hizkuntza ofizialetan egon behar diren arren, bileran mintzatutako hizkuntzan idatzi ahalko da. Eta bileran bi hizkuntza ofizialetan hitz egiten bada, akta bi erataria idatzi ahalko da: edo parte-hartzaile bakoitzaren ekarpenak haren hizkuntzan jasoz, edo akta osoa ele bietan.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

4.6. Euskararen erabilera historia klinikoan

Beharrezko laguntza-tresnak ezarri eta historia klinikoko testu librean euskararen erabilera normalizatzeko proiektu pilotu batzuk garatu ostean, Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritzak jarraibideak zehaztu eta jakinaraziko ditu, eremu kliniko-asistentzian pazienteak euskaraz artatzen dituzten profesionalek ebolutiboak hizkuntza horretan idatz ditzaten, betiere pazientearen segurtasun klinikoa bermatuz.

Adierazleak:

Ezarritako aplikazioko sarrera-kopurua
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkestak arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

4.7. Hizkuntza-ohiturak aldatzeko egitasmoak

Eusle, Biko Eusle, Ulerrizketa eta antzeko metodologietan oinarriturik, zerbitzu-erakundeek egitasmo planifikatuak abiaraziko dituzte, aldaketarako borondatea eta baldintza egokiak dituzten bikote, lankide-talde edo atal profesionaletan hizkuntza-ohiturak gaztelaniatik euskarara aldatzeko. Euskara Zerbitzu Korporatiiboak lagundu egingo die egitasmo hauek gauzatzen eta jarraipena egiten.

Adierazleak:

Egitasmo kopurua, lehentasunezko zerbitzuen eta erakundearen tamainaren arabera
Hobekuntza-maila euskararen erabilerari dagokionez

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

4.8. Euskara lan-hizkuntza duten guneen ezarpena

Euskara bikote, lankide-talde edo atal profesionalen ohiko komunikazio-hizkuntza denean, edo hala bilakatu denean, beharrezko neurriak hartuko dira euskara talde horien lan-hizkuntza gisa finkatuta gera dadin. Zerbitzu-erakundeek Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntza izango dute euskara lan-hizkuntza duten guneen sarearen jarraipena egiteko eta sare horri eusteko.

Adierazleak:

Euskara lan-hizkuntza duten guneen kopurua, lehentasunezko zerbitzuen eta erakundearen tamainaren arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

5. Baliabide informatikoak eta laneko ekipamenduak

5.1. Informazio-sistema korporatiboak

Osakidetzako zuzendaritzek euren informazio-sistema nagusiak (Osabide, Osanaia, Izapide, SAP, Presbide...) euskarara egokitu behar dituzte era planifikatuan, euren esparruko enplegatuek edozein hizkuntza ofizialetan lan egiteko aukera izan dezaten. Horretarako, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntza izango dute.

Zuzendaritza bakoitzaren esparruko informazio-sistema nagusietan, euskaraz lan egiteko laguntza-tresnak txertatuko dira: itzultzaile automatikoak, hiztegi elektronikoak...

Aurrerantzean erosi edo garatuko den sistema informatiko oro bi hizkuntza ofizialetan funtzionatzeko sortu beharko da, bere diseinufasetik bertatik.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko
hizkuntza euskara duten langileen inkestean arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

5.2. Sistema eragilea eta Office programak

Osakidetzako PC guztietan aukera egon behar da modu errazean sistema eragilearen eta Office programen hizkuntza aldatzeko.

Informatika Zuzendariordeak barne-komunikazio bat egingo du urtero, aukera horren berri eman eta aldaketa nola egin azaltzeko.

Adierazleak:

Aukera egotea edo ez egotea

Urteko komunikazioa egitea edo ez egitea

Zuzendaritza arduradunak:

Informatikako Zuzendariordeak

5.3. Laneko ekipamenduak

Laneko ekipamendurik erabilienetako idazkunak (elektrokardiografoa, espirometroa, autoklabea, inprimagailuak, fotokopiagailuak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, eta hori kontuan hartu behar da erosketan edo kontratazioan egiteko orduan.

Adierazleak:

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko

hizkuntza euskara duten langileen inkestean arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Ekonomiako eta Finantzako Zuzendaritza

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

6. Etengabeko prestakuntza

6.1. Zeharkako prestakuntza

Izaera transbertsaleko etengabeko prestakuntza (lanbide-kategoria baten edo kategoriatalde txiki baten gaitasun espezifikoetan oinarrituta ez dagoen prestakuntza) bi hizkuntza ofizialetan eskaini behar da, lehenbizi euskaraz eta ondoren gaztelaniaz. Horretarako, ahalegina egingo da bai prestakuntza propioa bai kontratatutakoa bi hizkuntzetan sortu eta eskaintzeko.

Euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten langileek euskaraz jaso behar dute prestakuntza mota hau. Halaber, erakundeek estrategia egokiak bilatu behar dituzte, ahalik eta langile elebidun gehienek zeharkako prestakuntza euskaraz egin dezaten.

Adierazleak:

Euskarazko zeharkako prestakuntza-ikastaroen portzentajea
Lehentasunezko hizkuntza euskara duten eta prestakuntza hizkuntza horretan jaso duten profesionalen portzentajea
Prestakuntza euskaraz jaso duten langile elebidunen portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza
Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

6.2. Online prestakuntza

Online prestakuntza asinkronoa, oro har, bi hizkuntza ofizialetan eskainiko da, lehenbizi euskaraz eta ondoren gaztelaniaz. Horretarako, ahalegina egingo da bai prestakuntza propioa bai kontratatutakoa bi hizkuntzetan sortu eta eskaintzeko.

Euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten langileek euskaraz jaso behar dute prestakuntza mota hau. Halaber, erakun-

deek estrategia egokiak bilatu behar dituzte, ahalik eta langile elebidun gehienek online prestakuntza asinkronoa euskaraz egin dezaten.

Jokoetan oinarritutako ikaskuntza-plataformen bidez (Gamelearn, adibidez) edo estatuko erakundeek (Osasun Ministerioa, esaterako) antolatutako online prestakuntzaren kasuan, Osakidetza dagokion erakundearekin jarriko da harremanetan, prestakuntza hori bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko aukera aztertze aldera.

Adierazleak:

Euskarazko online prestakuntza asinkronoaren portzentajea

Lehenasunezko hizkuntza euskara duten eta prestakuntza hizkuntza horretan jaso duten profesionalen portzentajea

Prestakuntza euskaraz jaso duten langile elebidunen portzentajea

Euskarazko prestakuntza-eskaintza dagokien erakundeekin aztertu izanaren ebidentziak

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

6.3. Saio kliniko orokorrak

Prestakuntza kliniko-asistentzian sustatu behar da saio kliniko orokorren gutxienezko portzentaje bat beti euskaraz izan dadin. A eta B eremu soziolinguistikoetan, planaren lehenengo hiru urteetan saioen % 20 euskaraz izan beharko dira, eta ondoko urteetan % 30; eta C eta D eremu soziolinguistikoetan, % 8ra heldu behar da lehenengo hiru urteetan eta % 15era hurrengoetan. Neurri hau garatzen laguntzeko, Osakidetzaren interpretazio-zerbitzua eskatu ahal izango da.

Zerbitzu-erakundeetako Prestakuntza eta Irakaskuntza arloek koordinatuta jardungo dute, euskarazko saio klinikoak antolatu eta areagotzeko baliabideak partekatzen.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

Adierazleak:

Euskarazko saio kliniko orokorren portzentajea
Parte-hartzaileen kopuruak

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza
Langileen zuzendaritzak/Gerentziak
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

6.4. Irakasteko prestakuntza

Prestakuntza akademikoa euskaraz burutu duten belaunaldi berriek euren praktikaldia eta ibilbide profesionala hizkuntza horretan ere garatu ahal izateko, Osakidetzak bultzada emango dio tutoreen euskarazko prestakuntzari. Batetik, euskara lehentasunezko hizkuntza duten langileek euskaraz jasoko dute prestakuntza mota hau; eta, bestetik, euskaraz ikasteko eskaera gero eta handiagoa izanik, erakundeek estrategia egokiak bilatu beharko dituzte, ahalik eta profesional elebidun gehienek irakasteko prestakuntza euskaraz jaso dezaten.

Adierazleak:

Euskaraz prestatutako tutoreen portzentajearen
bilakaera plangintzaldiaren erdian eta amaieran

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia
Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza
Gerentziak
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

6.5. Hizkuntza-normalizazioa prestakuntza-plan korporatiboan

Euskara Zerbitzu Korporatiboak proposatuta, hizkuntza-normalizazioaren inguruko prestakuntza-programa bat sartuko da urtero prestakuntza-plan korporatiboetan. Programa horretan, besteak beste, honako gai hauek jorratu ahal izango dira: erdi-mailako agintariek euskara-planaren inplementazioan izan behar duten gidari-rola, komunikazio klinikoan pazientearen hizkuntzaren garrantzia, etab.

Adierazleak:

Prestakuntza jaso duen langile elebidunen portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

7. Egoiliarren eta praktiketako ikasleen prestakuntza

7.1. Egoiliarren prestakuntza

Zerbitzu-erakundeetako Irakaskuntza Unitateek beharrezko neurriak hartu behar dituzte, nahi duten egoiliarrek tutore euskalduna aukeratzeko eta euren formakuntza-ibilbidea, osoa edo ahalik eta gehiena, euskaraz egin ahal izateko. Orobat, zentroak hautatzeko orduan, informazioa emango zaie zentroetako pazienteen eta profesionalen ohiko harreman-hizkuntzaz, hizkuntza ere kontuan izan dezaten.

Euskara ikasteari dagokionez, egoiliarrek aukera izango dute IVAP-ek eta Osakidetzak finantzatutako euskalduntze-ikastaroen eskaintzan parte hartzeko (ikus 8.1. Euskalduntzea). Eta euskararen eza-gutza minimoa ez duten egoiliarrei begira, Uler-saioak metodologia eskainiko da prestakuntza-ibilbideetan; horren bidez, euskararen oinarritzko ulermen maila lortu ahal izango dute 60 ordutan.

Adierazleak:

Euskaraz eskainitako prestakuntza-ibilbidearen ehunekoak
Tutore euskalduna aukeratu duten ikasleen kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza
Gerentziak
Zuzendaritza medikoak
Erizaintzako zuzendaritzak
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

7.2. Praktiketako ikasleen prestakuntza

Zerbitzu-erakundeetako prestakuntza-unitateek neurri egokiak ezarri beharko dituzte Osakidetzan praktikak egiten dituzten unibertsitateko eta lanbide-heziketako ikasleek (bereziki, ikasketak euskaraz egiten dituztenek), tutore euskalduna aukeratzeko eta euren prestakuntza-ibilbidea, edo ahalik eta gehiena, euskaraz egin ahal izateko.

Adierazleak:

Euskaraz eskainitako prestakuntza-ibilbidearen ehunekoak

Zuzendaritza arduradunak:

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

Gerentziak

Zuzendaritza medikoak

Erizaintzako zuzendaritzak/Gerentziak

Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

8. Hizkuntza-gaikuntza

8.1. Euskalduntzea

8.1.1. IVA Pek eta Osakidetzak finantzatutako euskalduntze-ikastaroak

Osakidetzak bere langileen euskalduntzea bultzatzen jarraituko du, eta, IVA Pekin lankidetzan, urtero zenbait deialdi egingo ditu, euskalduntze-modulu homologatuetan matrikulatzen diren langileei dirulaguntza eskaintzeko.

Adierazleak:

Urteko deialdi kopurua
Euskara-ikastaroetan matrikulatutako langile kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza
Langileen zuzendaritzak

8.1.2. Euskalduntzeko liberazioak

Osakidetzako zerbitzu-erakundeek euren beharren, lehentasunen eta baliabideen arabera kudeatu behar dituzte euskara ikasteko liberazioak, ez eskariari begira soilik. Liberazioak zerbitzu estrategikoetan diharduten, euren hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko euskara-maila egokia duten eta euskaldunei arreta euskaraz emateko borondatea duten profesionaleri eskaini ahalko dizkiete, modu planifikatu batean.

Adierazleak:

Liberatu kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza
Langileen zuzendaritzak

8.1.3. Euskalduntzeko eta hizkuntza hobetzeko bestelako ikastaro eta moduluak

IVAPek eta Osakidetzak urteroko ohiko deialdietan finantzatzen dituzten euskalduntze-ikastaroez gain, Osakidetzak diruz lagunduko ditu euskalduntzeko eta euskara hobetzeko bestelako ikastaro eta modulu batzuk, hala nola hizkuntza-eskola ofizialetako ikastaroak, mintzamina lantzeko eta hobetzeko ikastaroak, hizkuntza-eskakizunen azterketak prestatzea, Osakidetzaren eta IVAPen deialdietan jasotzen ez diren euskaltegi-tako moduluak, kolektibo jakin batzuei zuzendutako moduluak, etab. Dirulaguntza horiek jasotzeko baldintzak eta epeak urtero arautuko dira, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzaren ebazpen baten bitartez.

Adierazleak:

Urteko deialdia egitea edo ez egitea
Dirulaguntza jasotzen duten langileen kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza
Langileen zuzendaritzak

8.2. Lanerako hizkuntza-gaikuntza

8.2.1. Euskaraz lan egiteko etengabeko gaikuntza-plana

Euskara Zerbitzu Korporatiboak, zerbitzu-erakundeetako Prestakuntza eta Euskara zerbitzuekin lankidetzan, euskaraz lan egiteko gaikuntza-plan jarraitu bat abiatuko du. Plan horretan, arlo profesional jakinei zuzendutako ikastaroak ez ezik (eta kasu horietan euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuak har daitezke oinarri), zeharkako ikastaroak ere sartu ahal izango dira, adibidez e-mailak edo ofizioak euskaraz idaztea, itzultzaile neuronalak, etab.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

Adierazleak:

Parte hartzen duten profesional elebidunen kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

8.2.2. Euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuak

Zenbait arlo profesionaletan euskaraz lan egiten laguntzeko argitaratu diren eskuliburuak langile elebidunen esku jartzeaz gain, Euskara Zerbitzu Korporatiboak beste arlo batzuetako eskuliburuak argitaratzen jarraituko du, betiere euskara-pla-naren lehentasunen eta zerbitzu-erakundeetako beharren ara-bera. Urtean bi eskuliburu argitaratuko dira gutxienez.

Adierazleak:

Urtean argitaratutako eskuliburu kopurua

Zerbitzu-erakunde bakoitzean banatutako eskuliburu kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

8.2.3. Euskaraz lan egiten laguntzeko prestakuntza-pilulak

Osasun-arloko euskarazko hizkera eta terminologia ikasten lagundu nahian, Euskara Zerbitzu Korporatiboak aldiro-al-di-ro prestakuntza-pilula edo tutorial laburrak bidaliko dizkie Osakidetzako langileei posta elektronikoz, testu, audio edo bideo formatuan.

Adierazleak:

Bidalitako prestakuntza-pilulen kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

9. Euskararen kalitatea eta funtzionaltasuna

9.1. Hizkuntza-kalitatea

Osakidetzan euskaraz argitaratzen diren testuetan euskara estandarra eta kalitatezkoa (zuzena, jatorra eta egoera komunikatibora egokitua) erabili beharko da.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

9.2. Terminologia

Osakidetzak jarraipena emango dio bere esparru profesionaletako euskarazko terminologia estandarizatzeari, bai taxonomia kliniko estandarrak euskarara egokitzen eta balioztatzen, bai, IVA Pekin eta Euskararen Aholku Batzordearen Terminologia Batzordearekin elkarlanean, osasun-arloko hiztegiak osatzen.

Adierazleak:

Abiatutako proiektu kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

9.3. Hizkuntza-estiloa

Euskaraz argitaratzen diren testuen hizkuntza-estiloari dagokionez, Osakidetzaren euskarazko estilo liburuko irizpideei jarraitu beharko zaie.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

9.4. Funtzionaltasun-irizpideak

Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan, mezu berdina ematen, agertzen direnean, euskarazko testua lehentasunezko lekuan kokatuko da, goian edo ezkerrean, letra lodiz nabarmenduta.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

10. Langileen gogobetetasuna euskararen erabilerari dagokionez

10.1. Euskararen erabilerari buruzko gogobetetasuna Osakidetzako langileei egindako inkestetan

Langileen ohiko gogobetetze-inkestetan, erakundeko euskararen normalizazio-prozesuko hiru alderdiren gaineko itemak sartuko dira: hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa eta aplikazioa; euskararen erabilera barne-komunikazioan; eta euskaraz lan egiteko langileei ematen zaizkien aukerak.

Adierazleak:

Gogobetetasun-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

10.2. Langile euskaldunen gogobetetasuna

Barne-harremanetan euskararen erabilera normalizatzeko neurriak plan honetako adierazleen arabera neurtze aldera, hiru urterik behin (euskara-planaren tarteko eta azkeneko ebaluazioekin bat etorritu) inkesta bana egingo zaie euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten hainbat langileri.

Adierazleak:

Gogobetetasun-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

KUDEAKETA-SISTEMA

Edozein erakundetako hizkuntza-plangintzan, hizkuntza gutxitua kanpo- eta barne-harremanetan indarberritzeaz batera, hizkuntza-kudeaketa gestio-zentro eta erabakiguneetan txertatzea da hirugarren alderdi nagusia (funtsezkoa, kudeaketa aurreratua-ren ikuspegitik). Aldi berean, antolamendu-neurriak ezarri behar dira, hizkuntza-politika behar bezala gauzatzeko, ebaluatzeko eta lideratzeko.

Helburuak

1. Euskara-planaren lidergoa zuzendaritza guztietara zabaltzea, bakoitzari dagozkion ardurak esleituz.
2. Euskara-plana unitate guztietan inplementatzea tarteko agintarien bitartez.
3. Plantilla elebidunaren hazkundera eragiten duten neurrietan aurrera egitea.

11. Estrategia, lidergoa eta zeharkakotasuna

11.1. Euskara-plana eta lidergoaren banaketa

Osakidetzaren 3. euskara-plana onartu eta hiru hilabeteko epean, zerbitzu-erakunde bakoitzak bere euskara-plana onartu beharko du, zuzendari-gerentearen ebazpen baten bitartez. Plan hori Zuzendaritza Nagusiak emandako ereduaren arabera diseinatuko da; zuzendaritza bakoitzak atal bat izango du, eta bertan jasoko dira zuzendaritza horrek bultzatu eta garatu behar dituen euskara-plan

orokorreko neurriak. Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusiak normalizazio-neurri horien egoerari buruzko informazioa eskatu ahalko dio dagokion zuzendaritzari, edozein momentutan.

Adierazleak:

Euskara-planaren betetze-maila zuzendaritza bakoitzean (euskara-planean zuzendaritza bakoitzari dagozkion neurrien emaitzen batez bestekoa)

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

11.2. Erakundearen plan estrategikoa eta kudeaketa-planak

Osakidetzako erakunde guztiek 3. euskara-planaren helburuei lotutako lerro eta ekintza estrategikoak txertatu behar dituzte euren plan estrategiko eta kudeaketa-planetan, zuzendaritza bakoitzaren ardura zehaztuz.

Adierazleak:

Euskara-planari lotuta, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan txertatutako lerro eta ekintza kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan

Osasun-zentroetan, ospitaletako unitateetan, Emergenezietako taldeetan eta abarretan, unitateburuek hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak aplikatu eta unitateari dagozkion euskara-planeko neurriak garatu beharko dituzte.

Dagokien zuzendaritzen eta euskara-zerbitzu teknikoan laguntzaz, plangintzaldiko lehenengo urtean zenbait esperientzia pilotu buru-

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

tuko dira, eta, horren ostean, Zuzendaritza Nagusiak eskuliburu edo gidaliburu batean zehaztuko du unitate guztietan euskara-planaren irizpideak eta neurriak gauzatzeko jarraitu beharreko prozedura.

Adierazleak:

Euskara-plana zuzen inplementatzen ari diren unitateen kopurua

Gogobetetasun-portzentajea, lehenetasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkestean arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

11.4. Osakidetzako erakundeetan diharduten itunpeko zerbitzuekin koordinatzea

Osakidetzako zerbitzu-erakundeek sustatu behar dute beren jardun-eremuan diharduten itunpeko erakundeek (anbulantziek, Osatek-ek, ikerketa sanitarioko institutuek, lagin biologikoen bankuek, ospitale eta klinika itunduek, odol-emaileen elkarteek, eta abarrek) Osakidetzaren hizkuntza-irizpideak aplikatu dituzten, modu planifikatuan eta baliabide egokiekin. Horretarako, zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek koordinazio-gune bat aktibatzea proposatuko diete itunpeko erakundeei, euskararen erabilera normalizatzeko helburuak eta proiektuak partekatzeko. Foro hori urtean behin gutxienez bilduko da.

Adierazleak:

Koordinazio-gunearen bilera kopurua eta egitasmo konpartituak

Zuzendaritza arduradunak:

Gerentziak

11.5. Euskararen normalizazioko interes-taldeekin koordinatzea

Zerbitzu-erakundeak eta Osakidetza, oro har, koordinatuta egon behar dira beren lurralde-eremuan euskararen erabileraren normalizazioaren alde lan egiten duten instituzio eta interes-taldeekin (udalekin, irakaskuntza-zentroekin, euskaltegiekin...). Urtean behin gutxienez bilduko den koordinazio-foro bat osatzea sustatu behar da.

Adierazleak:

Koordinazio-gunearen bilera kopurua eta egitasmo konpartituak

Zuzendaritza arduradunak:

Gerentziak

12. Pertsonen sentsibilizazioa eta motibazioa

12.1. Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa

Urtean behin, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak barne-komunikazio bat egingo du, paziente eta profesional euskaldunen identifikazio-sistema zabaltzen jarraitzeko. Alde batetik, langileei esplikatu zaie pazienteen fitxetako e ikurraren esanahia, paziente horiek euskaraz artatzeko beharraz ohartaraziz; bestetik, enplegatu elebidunei adore emango zaie lanean identifikatuta egoteko eta erabiltaileekin euskaraz modu aktiboan aritzeko.

Adierazleak:

Urteko komunikazioa egitea edo ez egitea

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

12.2. Euskararen erabileran eta sustapenean nabarmendutako pertsonen eta proiektuen aitortza

Urtero, zerbitzu-erakundeek aitormen publikoa egingo diete euren eremuan euskara erabiltzeagatik edo bultzatzeagatik nabarmendu diren pertsona, talde edo ekimenei.

Adierazleak:

Aitormena egitea edo ez

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

12.3. Euskara Osakidetzan gaiari buruzko informazioa osasun-ikasketetako ikasleei

Unibertsitateekin, Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin eta Lanekirekin lankidetzan, Osakidetzak euskararen inguruko hainbat gai jakinaraziko dizkie bai unibertsitateko osasun-zientzien graduetako ikasleei, bai lanbide-heziketako osasun-graduetako ikasleei. Pazienteekiko harremanetan euskarak duen garrantzia, Osakidetzan egiaztatu beharreko euskara-maila, hautaketa-prozesuetan euskarak duen balioa eta holako informazioa emango zaie.

Adierazleak:

Kanpaina egitea edo ez

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

12.4. Euskararen aldeko gizarte-ekimenetan parte hartzea

Osakidetzak eta bere zerbitzu-erakundeek instituzio eta gizarte-eragileekin hartuko dute parte euskara bultzatzea helburu duten hainbat ekimenetan (Euskararen Eguna, Euskaraldia, Korrika...)

Adierazleak:

Bultzatutako ekimen kopurua, eta parte hartu duten profesionalen kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

13. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasunak

13.1. Hizkuntza-eskakizunak

Osakidetzako lanpostu guztiek euren hizkuntza-eskakizuna ezarrita eduki behar dute, 67/2003 Dekretuan zehaztutakoaren arabera.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

13.2. Lehentasunak eta derrigortasun-datak

13.2.1. Zerbitzuen lehentasun maila eta gutxieneko derrigortasun-datak

Zerbitzu motaren eta eremu soziolinguistikoaren arabera, Osakidetzako zerbitzu bakoitzari lehentasun maila bat (1 edo 2) eta derrigortasun-daten portzentaje minimo bat dagozkio, ondoko tauletan zehaztuta daudenak:

ESI-ETAKO LEHEN MAILAKO ARRETA

ZERBITZUAK	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A > % 70		B > % 45- ≤ % 70		C > % 20 - ≤ % 45		D ≤ % 20	
	Lehtas.	DD (%)	Lehtas.	DD (%)	Lehtas.	DD (%)	Lehtas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Pediatría	1	100	1	100	2	70	2	50
Haur Erizaintza	1	100	1	100	2	70	2	50
Haur Odontologia	1	100	1	100	2	70	2	50
Eskola Osasuna	1	100	1	100	2	70	2	50
Medikuntza Orokorra	1	100	1	80	2	60	2	40
Erizaintza Orokorra	1	100	1	80	2	60	2	40
Emakumeentzako Arreta	1	100	1	80	2	60	2	40
Odontologia	1	100	1	80	2	60	2	40
Familia Plangintza	1	100	1	80	2	60	2	40
Fisioterapia	1	100	1	80	2	60	2	40

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

EMERGENTZIAK

	ZERBITZUAK							
	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A > % 70		B > % 45- ≤ % 70		C > % 20 - ≤ % 45		D ≤ % 20	
	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Medikuntza Orokorra, zentro koordinatzaileak eta emergentzia-taldeak	1	100	1	80	2	60	2	40
Aholku Sanitarioa					1	80		
Lan-osasuna					1	80		

OSPITALEKO ARRETA

ZERBITZUAK	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A > % 70		B > % 40- ≤ % 70		C > % 20 - ≤ % 40		D ≤ % 20	
	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
• Zerbitzu medikoak								
Pediatriako Larrialdiak	1	100	1	100	1	80	1	80
Larrialdi Orokorrak	1	80	2	60	2	60	2	40
Haurrak artatzeko unitateak	1	100	1	80	2	60	2	40
Etxeko Ospitalizazioa	1	100	1	80	2	60	2	40
Lan Osasuna	1	100	1	80	2	60	2	40
Adineko asko artatzen dituzten unitateak: Barne Medikuntza Iktusa tratatzeko unitateak Errehabilitazioa Oftalmologia	1	80	2	60	2	40	2	20
Gainerako espezialitate mediko-kirurgikoak	2	60	2	40	2	20	2	10

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

<ul style="list-style-type: none"> Erizaintza, Erradiologia, Hemodialisia, Errehabilitazioa, Terapia Okupazionala, zeladore asistentzialak... 								
Pediatriako Larrialdiak	1	100	1	100	1	80	1	80
Larrialdi Orokorrak Larrialdi Ginekologikoak	1	80	2	60	2	60	2	40
Haurrak artatzeko unitateak	1	100	1	80	2	60	2	40
Etxeko Ospitalizazioa	1	100	1	80	2	60	2	40
Lan Osasuna	1	100	1	80	2	60	2	40
Solairuko erizaintza Eguneko Ospitalea Kanpo Kontsultak Probak Erradiologia Hemodialisia Errehabilitazioa Terapia Okupazionala	1	80	2	60	2	40	2	20
Gainerako erizaintza-zerbitzuak	2	60	2	40	2	20	2	10
Zeladore asistentzialak	1	80	2	60	2	40	2	20

OSPITALEZ KANPOKO OSASUN MENTALA

	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A		B		C		D	
	> % 70		> % 40- ≤ % 70		> % 20 - ≤ % 40		≤ % 20	
	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Haur eta gazteen unitateak	1	100	1	100	1	80	2	60
Helduen unitateak	1	100	1	80	2	50	2	30

TRANSFUSIOEN ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA

	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A		B		C		D	
	> % 70		> % 40- ≤ % 70		> % 20 - ≤ % 40		≤ % 20	
	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)	Lehentas.	DD (%)
Bezeroentzako arreta-zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Odola ateratzeko unitateak	1	80	1	80	2	60	2	40
Aferesia	1	80	1	80	2	60	2	40
Gainerako zerbitzu sanitarioak	2	60	2	40	2	20	2	20

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

ANTOLAKUNTZA SANITARIOA, ADMINISTRAZIOA ETA ZERBITZU OROKORRAK

ZERBITZUAK	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK			
	> 40%		≤ 40%	
	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)
Erabiltzaileei eta langileei arreta eta informazioa emateko zerbitzu administratiboak	1	100	1	100
Zuzendaritzako idazkaritzak	1	100	1	80
Komunikazioa	1	100	1	80
Prestakuntza Irakaskuntza	1	80	2	60
Pertsonal departamentuak	1	80	2	60
Kudeaketa ekonomikoko zerbitzuak	2	60	2	40
Kalitatea KSU	2	60	2	40
Informatika	2	60	2	40
Aholkularitza juridikoak	2	60	2	40
Solairuetako administrazioak eta zerbitzuetako administrazioak (oftalmologiakoak, erradiologiakoak, farmaziakoak...)	2	60	2	40
Liburutegiak	2	60	2	40
Gainerako zerbitzu administratiboak, orokorrak eta antolakuntza sanitariokoak	2	40	2	20

Euskara-plana onartzeko ebazpenarekin batera (ikus 11.1. Euskara-plana eta lidergoaren banaketa), plangintzaldiko lehen hiru hilabeteetan zerbitzu-erakunde bakoitzak bere zerbitzu guztien lehentasun-maila eguneratu beharko du SAPen, eta, gutxieneko portzentajeak betetzeko, beharrezko derrigortasun-daten eskaera egin beharko dio Giza Baliabideen Zuzendaritzari. Gerora, ehuneko horiek gainditu beharko dira pixkanaka.

Unitate edo zentro berriak sortzen direnean, lehentasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak sorrerarenean bertan ezarri beharko dira, hasieratik zerbitzu elebiduna eskaintzeko.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

13.2.2. Derrigortasun-datak buruzagitza eta ardura lanpostuetan

1. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarri behar zaie buru- eta arduradun-lanpostu guztiei.
2. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarriko zaie baldin eta zerbitzuko gutxieneko daten portzentajea % 50 edo gehiago bada.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.2.3. Derrigortasun-datak lanpostu huts begetatiboetan

1. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarri behar zaie titularraren erretiroagatik, erabateko ezintasunagatik edo heriotzagatik hutsik geratzen diren lanpostu guztiei.
2. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarriko zaie baldin eta zerbitzuko gutxieneko daten portzentajea % 40 edo gehiago bada.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.2.4. Derrigortasun-datak euskara ikasteko liberazioen kasuetan

Lanpostu baten titularra edo titularrik gabeko plaza hutsa betetzen duen bitartekoa lanorduetan euskara ikasteko liberatuak badira, hizkuntza-eskakizuna egiaztatzen dutenean derrigortasun-data ipiniko zaie haien lanpostuei, interesdunari jakinarazi ondoren.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.3. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak

13.3.1. Lanpostuen hizkuntza-eskakizunen egiaztapen-portzentajea

3. plangintzaldia amaitzean, hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten langileen ehunekoak gainditu egin beharko du erakundearen lurralde-eremuan bizi diren euskal hiztunen ehuneko eguneratua. Eustatek une horretan argitaratua izango duen azken Biztanleria eta Etxebizitza Estatistika izango da erreferentzia.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.3.2. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak derrigortasun-data duten lanpostuetan

Zerbitzu-erakundeek neurriak jarri behar dituzte, lanpostu baten derrigortasun-data heldu orduko lanpostua betetzen duen langileak hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea lor dezan.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.3.3. Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko deialdiak

Urtean Osakidetzak hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko bi deialdi egingo ditu gutxienez, 67/2003 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

Adierazleak:

Urtez urteko deialdi kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

13.4. Hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak

Euskara-tituluen baliokidetasunaz eta salbuespenez EAEn indarrean dagoen araudiari jarraiturik, Osakidetzak bere hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak aitortuko die beste administrazio batzuetan egiaztatutako euskara-titulu eta -ziurtagiriei, eta euskara-titulurik egiaztatzetik salbuetsiko ditu ikasketa akademikoak euskaraz egin dituzten profesionalak.

Adierazleak:

Neurria betetzea edo ez

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

13.5. Euskararen eskakizuna zerbitzu-erakundeetako pertsonalkontratazioan

13.5.1. Euskararen eskakizuna derrigortasun-data igarota daukaten plazetako ordezkapenetan

67/2003 Dekretuan ezarritakoaren arabera, derrigortasun-data igarota daukaten lanpostuetako ordezkoek hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta eduki behar dute betetzeko unean.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.5.2. Euskararen eskakizuna behin-behineko kontratuetan

Behin-behineko izendapenetan, Osakidetzako Aldi Baterako Kontratazio Akordioaren arabera eskatuko da euskararen ezagutza egiaztatzea.

Adierazleak:

Betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak

13.6. Hizkuntza-eskakizunak, lehenetasunak eta derrigortasun-datak kudeatzeko prozedura

Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak instrukzio bidez arautuko du hizkuntza-eskakizunen, lehenetasunen eta derrigortasun-daten eskaerak eta aldaketak kudeatzeko eta jarraipena egiteko prozedura (DDak eskatu, aldatu edo kentzeko arrazoiak; DDen epemugak; efektiboen arteko lehenetasun-hurrenkera; zein kasutan eskatu behar den data, etab.) Prozesua Euskara Zerbitzu Korporatiboak kudeatuko du, eta erakunde guztiek bete beharko dute.

Adierazleak:

Instrukzioa argitaratzea

Prozeduraren betetze-portzentajea

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

Langileen zuzendaritzak

14. Euskara-planaren laguntza- eta kontrol-egiturak

14.1. Euskara-planaren jarraipen-batzordeak

Osakidetzako erakunde guztiek euskara-planaren jarraipen-batzordea izan behar dute, gerentearen ebazpen baten bidez sortua eta zuzendaritza guztietako kideek, euskara-planarentzat garrantzitsuak diren zerbitzu batzuetako buruek, sindikatueta ordezkariek eta euskara-planaren dinamizazioaz eta jarraipenaz arduratzen den teknikari batek osatua; gehienez, 14 kidek osatuko dute batzordea. Ahal dela, batzordeak euskaraz funtzionatu beharko du, eta urtean bitan bilduko da gutxienez, euskara-planaren neurrien jarraipena egin eta, beharrezkoa izanez gero, neurri zuzentzaileak adosteko.

Zerbitzu-erakundeetako euskara-batzordeez gain, batzorde korporatibo bat osatuko da, egitura eta funtzio berdinekin, Zuzendaritza Nagusiko eta zerbitzu-erakundeetako ordezkariz osatua.

Adierazleak:

Batzordeen osaera eta urteko bilera kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

14.2. Euskara-plana gauzatzeko giza baliabideak

14.2.1. Giza baliabideak hiru arlo profesionalen arabera

Zerbitzu-erakunde bakoitzean gutxienez hiru eginkizun mota bete beharko dira euskara-planean jasotzen diren normalizazio-neurriak bultzatu eta garatzeko: a) planaren dinamizazioa eta jarraipena; b) euskarazko testuak berrikusi eta itzulpe-

nak egin; c) administrazio-lana. Zeregin horiek betetzeko baliabideak nahikoak eta erakunde bakoitzaren tamainaren eta beharren arabera izan behar dira, eta euskara-zerbitzu tekniko batean integratu ahal izango dira. Erakunde txikiek baliabide horiek biren artean partekatu ahal izango dituzte. Nolanahi ere, lehenengo bi zereginak teknikari espezializatuak egin beharko dituzte, eta hirugarrena pertsonal administratiboak.

Euskararen normalizazioak duen izaera transbertsalagatik, ahalegina egin behar da arlo horretako baliabideak organiko-ki Komunikazioarekin edo Kalitatearekin batera egon daitezzen, Gerentziaren eremuan.

Adierazleak:

Profesionalen kopurua eta hizkuntza-normalizazioko zereginen banaketa, erakundearen tamainaren arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

14.2.2. Euskararen normalizazioko profesionalen koordinazioa

Euskara-planaren garapena eta jarraipena egoki egiteko norabidea markatzeaz gainera, Euskara Zerbitzu Korporatiboak informatuta eta koordinatuta edukiko ditu hizkuntza-normalizazioan diharduten profesionalak, eta aholkularitza eta laguntza emango dizkie beharrezkotzat jotzen denean.

Hizkuntza-normalizazioaren arloko proiektu eta esperientzia berritzaileak ezagutarazi eta zabaltzeko, Euskara Zerbitzu Korporatiboak jardunbide onen gaineko saioak bultzatu eta antolatuko ditu euskararen normalizazioko langileentzat. Urtean hiru saio egingo dira gutxienez.

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

Adierazleak:

Hizkuntza-normalizazioan diharduten profesionalen gogobetetasun maila, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren koordinazioaz

Jardunbide onen gaineko saio kopurua eta partaide kopurua

Zuzendaritza arduradunak:

Giza Baliabideen Zuzendaritza

14.3. Osakidetzan testuak sortzeko eta itzultzeko protokoloa

Zuzendaritza Nagusiak Osakidetzan testuak sortzeko, itzultzeko eta berrikusteko protokolo korporatiboa onartu eta zabalduko du, erakunde osoan bete dadin. Bertan zehaztu beharko da, besteak beste, nork eta nola sortu behar duen testu bakoitza, testuaren tipologiari erreparatuta; nork eta nola berrikusi edo itzuli behar duen testua; nora eta nola bidali behar den itzultzera edo berrikustera, hala badagokio; eta abar.

Adierazleak:

Protokoloa onartzea eta zabaltea, edo ez
Protokoloaren betetze maila, lagin baten arabera

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza guztiak

14.4. Aldi bereko interpretazio-zerbitzua

Zerbitzu-erakundeetan ekitaldi publikoetan, jardunaldietan, batzordeetan eta halakoetan euskararen erabilera sustatze aldera, Euskara Zerbitzu Korporatiboak euskara-gaztelania interpretazio-zerbitzua jarriko du haien eskura, beharrezko giza baliabideekin eta baliabide teknologiko egokiekin. Osakidetzako Zuzendaritzaren instrukzio batek zehaztuko du zerbitzu hori erabiltzeko erakundeek jarraitu beharreko urratsak eta bete beharreko baldintzak.

Adierazleak:

Interpretazio saioen kopurua, erakunde bakoitzean

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

Zuzendaritza guztiak

14.5. Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratuetan

14.5.1. Euskara-planaren ebaluazio orokorrak

Osakidetzak euskara-planaren bi ebaluazio egingo ditu: lehenengoa, plangintzaldiko 3. urtean; bigarrena, 6. urtean. Ebaluazio kuantitatiboak izango dira, planeko adierazleetan oinarrituak.

Adierazleak:

Ebaluazioak egitea edo ez egitea

Zuzendaritza arduradunak:

Zuzendaritza Nagusia

14.5.2. Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratuetan

Urtero, euskara-planari buruzko adierazleak txertatu eta ebaluatuko dira Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko programa-kontratuetan. Batik bat, 3. euskara-planaren helburu nagusiei zuzenean lotutako adierazleak hautatuko dira, ez izaera instrumentaleko neurrienak. Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboak ebaluatu beharreko neurrien proposamena egingo dio urtero Osasun Sailari.

Adierazleak:

Programa-kontratuan urtero sartutako adierazleak, eta euskara-planaren helburuekin duten lotura
Lortutako puntuazioa

Zuzendaritza arduradunak:

Osasun Saila (Aseguramendu eta Kontratazio Sanitarioko Zuzendaritza)
Zuzendaritza Nagusia
Gerentziak

14.5.3. Bikain kalitate-ziurtagiria

Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiak, osorik (erakunde osoa) zein partzialki (zentro edo unitateak), aurkeztu beharko dira Eusko Jaurlaritzaren Bikain euskararen kalitate ziurtagirira. Osorik aurkeztekotan, plangintzaldian behin gutxienez hartu beharko dute parte, eta partzialki aurkeztekotan, zentro edo unitate bat gutxienez aurkeztu beharko dute 3. euskara-planaren ebaluaziorik ez dagoen urteetan. A eta B eremu soziolinguistikoetan, helburua 500 puntu lortzea izan behar da; C eta D eremuetan, 400 puntu.

Adierazleak:

Aurkeztea edo ez / Aurkeztutako zentro kopurua
Lortutako puntuazioa

Zuzendaritza arduradunak:

Gerentziak
