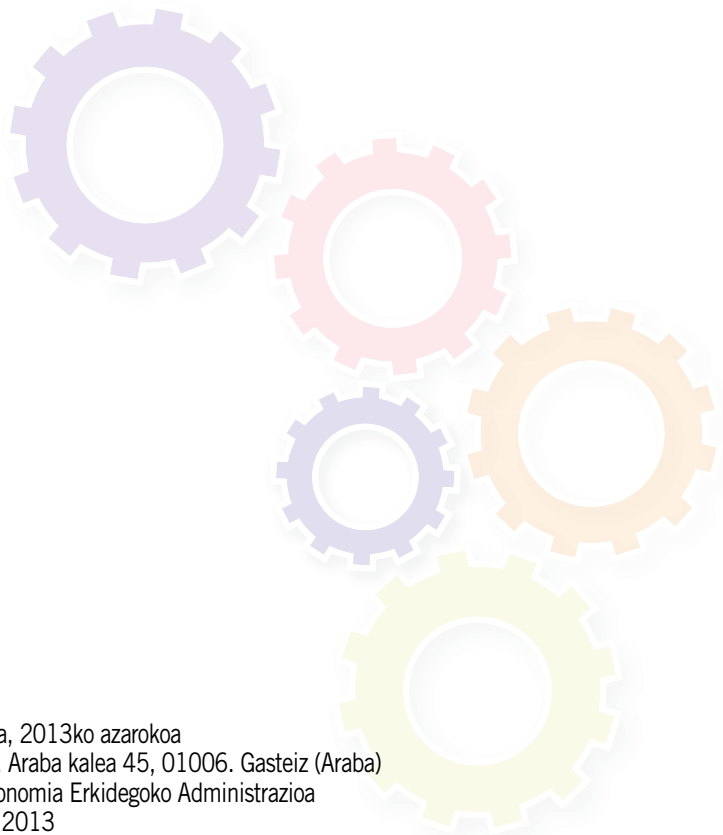


OSAKIDETZAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO





Argitaraldia: Lehenengoa, 2013ko azarokoa
Argitaratzen du: Osakidetza. Araba kalea 45, 01006. Gasteiz (Araba)
© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa
Osakidetza 2013
Internet: <http://www.osakidetza.euskadi.net>
e-mail: coordinacion@osakidetza.net
Lege-gordailua: SS 1683-2013

Aurkibidea

I. OSASUN SAILBURUAREN SARRERA	7
II. II. EUSKARA PLANAREN AURREKARIAK	9
Euskararen Legea, 67/2003 Dekretua eta Osakidetzaren I. Euskara Plana	9
Lehenengo plangintzaldiaren ebaluazioko ondorioak	10
II. Euskara Plana baldintzatu duten beste faktore batzuk	11
III. II. EUSKARA PLANAREN HELBURUAK, APLIKAZIOA ETA EBALUAZIOAK	13
Helburuak	13
Aplikazio-eremua	14
Planaren iraupena eta euskararen erabileraren normalizazioari buruzko irizpide eta neurriak gauzatzeko epeak	15
Ebaluazioak	15
IV. JARDUN-EREMUAK ETA EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO NEURRIAK	17
1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA	17
1.1. Errotulazioa	17
1.1.1. Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa	17
1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra	18
1.1.3. Kontrataturako enpresen errotulu eta panelak	18
1.1.4. Errotuluek ele bietan egon behar ez duten kasuak	18
1.2. Kartelak	19
1.3. Paper-gauzak	19
1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak	19
1.5. Aldizkariak eta buletinak	20
1.6. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak	21
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak... ..	22
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean	23
1.9. Megafonia eta erantzungailuak	24



2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK	25
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak	25
2.1.1. Ahozko harremanetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	25
2.1.2. Idatzizko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	26
2.1.3. Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak	26
2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena	26
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	27
2.3. Pazienteen lehenasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako	28
2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea	29
2.5. Hizkuntza-eskubideen aitormena paziente eta erabiltzaileen eskubideen dekalogoetan	29
2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkar-goetikiko harremanak	29
2.7. Kontrataturako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak	30
3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK	31
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia	31
3.2. Giza baliabideak	31
3.2.1. Langileekiko harremanak	31
3.2.2. Langileen lehenasunezko hizkuntza	32
3.2.3. Langile edo egoiliar berrien harrera	32
3.3. Prestakuntza	33
3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa	33
3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoa	34
3.3.3. Mediku eta erizain egoiliarren prestakuntza	34
3.3.4. Euskalduntze eta alfabetatze ikastaroak	34
3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk	35
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza	35
3.5. Baliabide informatikoak	36
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	36
3.6.1. Lan-hizkuntza	36
3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	37
3.6.3. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko egitasmoak	37
3.7. Estrategia eta kudeaketa	37



4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA	38
4.1. Hizkuntza-politika	38
4.1.1. Euskara Plana eta bere aplikazio-eremua	38
4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna	38
4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa	40
4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketei buruzko kexen erregistroa eta jarraipena	41
4.2. Pertsonak	41
4.3. Baliabideak	42
4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	42
4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	43
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	44
4.4.1. Kalitate eta funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan	44
4.4.2. Itzulpenak	45
4.4.3. Estilo-irizpideak	45
4.4.4. Terminologia	45
4.4.5. Euskara estandar eta kalitatekoaren zabalkundea dibulgaziozko argital- penetan	46
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak	46
5. KAPITULUA: HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGOR- TASUN-DATAK	46
5.1. Hizkuntza-eskakizunak	46
5.2. Lehentasun generikoak euskararen erabileraren normalizazioan	47
5.3. Lehentasun espezifikoak, eta euskararen erabilerari buruzko helburuak derrigor betetzeko datak	47
5.4. Unitateen lehentasun espezifikoak eta derrigortasun-daten gutxieneko por- tzentajeak zehazteko irizpideak	48
5.5. Lehentasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak Lehen Mailako Arretan	50
5.5.1. Eskualdeak eta Erakunde Sanitario Integratuetako Lehen Mailako Arre- tako unitateak	50
5.5.2. Emergentziak	51
5.6. Lehentasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak Arreta Especializatuan	52
5.6.1. Ospitaleak	52
5.6.2. Ospitalez Kanpoko Osasun Mentala	54
5.6.3. Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa	55

5.7. Lehenetasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak antolakuntza sanitarioko unitateetan eta zerbitzu administratibo eta orokorretan	55
5.8. Hizkuntza-eskakizunei nahiz derrigortasun-data daukaten efektibo edo unitateei loturiko aldaketak	56
5.9. Hizkuntza-eskakizunen, lehenetasunen eta derrigortasun-daten erregimenaren jarraipena eta ebaluazioa	56



I. Osasun Sailburuaren sarrera

Gaur, abenduak 3a, Euskararen Nazioarteko Eguna da. Aspalditik datorkio esandako aitoren hori euskarari, 1949tik hain zuzen. Urte horretan, Eusko Ikaskuntzak, Xabierko Frantzisko donearen euskaltasuna gogoan hartuta, egun hori aukeratu zuen euskararen nazioarteko egun gisa, han eta hemen, Euskal Herrian zein mundu zabalean, bizi ziren euskaldunen hizkuntzaren egun gisa. Geroztik, 1995ean Eusko Jaurlaritzak eta Euskaltzaindiak bat egin eta abenduaren 3ari zegokion aitormena eman eta gero, euskal lurrian eta mundu zabalean euskaldunok, euskararen jabe izan ala ez, euskararen eguna ospatzen dugu. Gaur bertan han-hemen burutuko diren ekitaldiak horren lekuko izango dira.

Eguna, hortaz, ospatzekoa da, zalantzarik gabe. Bada, era berean, egunaren handitasunari berariazko ekarpena egiten dion bestelakorik, eta ez nolana hiko. Ez horixe! Gaur, egunak argitu bezain laster, Osakidetzaren Zuzendari Nagusia lagun izan dudalarik, Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko II. planaren berehalako onarpenaren berri eman diet osasun publikoan lanean ari diren profesionali.

Handik gutxira, garaiz egin eta zabalduko aztergaiari jarraiki, Osakidetzaren Administrazio Kontseiluak bilera egin du. Plana aztertu eta iritzi-trukaketari ekin ondoren, Administrazio Kontseiluak goian aipatutako plana onartu du.

Egun handia, ez bairik gabe!

Aipaturiko Administrazio Kontseiluaren buru eta, era berean, Osasun Sailburu naizen aldetik ez dut, bistan denez, nire poza ezkutatu nahi. Plana onartzeak poztu egiten nau. Euskararen osasunaren alde osasungintzan egin beharreko lanetan urrats bat gehiago eman izanak poztu egiten nau.

Gaurkoa administrazio-egintza soila baino gehiago izan da. Gaurkoan, aurretiaz egindako ibilbidearen argi-ilunak aztertu eta ebaluatu ondoren, etorkizun oparoko baten bidean jarri gara. Gaurkoan, besteak beste, euskara-planaren eragile eta, aldi berean, jasotzaile izan diren, diren eta izango diren profesionalen uste-asmoak ezagutu eta, ahal izan diren guztietan, jaso ondoren, tresna eraginkor bat eman diogu geure buruari, hurrengo sei urteotan euskararen normalizazioaren bidea urratsez urrats eta esparruz esparru erakuts diezagun. Gaurkoak, euskaldunei euskarari dagokionean zor zaien eskubideen errespetuan aurrera egin eta sakontzen lagunduko digu.



Osasun esparruko profesional batek gaixoak zaindu eta osasun-egoera hobe batera joaten laguntzen dien modura, gaur bertan onartu dugun planak hori berori egiten lagundu beharko digu euskarari dagokionez.

Izendatu berritan, zera esan nien, besteak beste, Eusko Legebiltzarraren baitako osasun-batzordeko kideei: Osasun Sailaren jarduera desberdinen ardatza pertsonak izango zirela; legegintzaldi hau pertsonen legegintzaldia izango zela. Hori dela eta, unibertsaltasunaren eta elkartasunaren printzipioekin ondutako osasun-zerbitzuari hirugarren osagai bat erantsi diogu: ekitatea. Alde, bada, guretik, osasun-desberdintasunak. Beto, bada, besteak beste, pertsonak euskaraz atendituak izateko duten eskubidea eta eskubide hori bermatuko duten neurriak.

Ziur naiz guztion arteko elkarlanari esker, ibilian-ibilian, hizkuntza-eskubideen errespetuan aurrera egingo dugula: ziur naiz osasun-zerbitzua euskaraz ere eskainiko dugula; ziur naiz, aurreko hori eginaz, zerbitzu asistentzialen kalitatea hobetu egingo dugula; ziur naiz pertsonetako konpromisoa areagotu egingo dugula.

Nire sarrera-hitzoi bukaera emate aldera, Urkullu lehendakariaren hitz batzuk ekarri nahi ditut gogora, oso baliagarriak diren hitzak. Honatx berrok: “Euskaldunon osasun sistema, gizartearen bizitza-kalitatearen eta ongizatearen funtsezko oinarrietako bat da. Hori babesteko, bat eta bakarra da errezeta, honako osagai huez osaturiko errezeta: egintza, erabakia, borondatea edo gogoia, buru-argitasuna eta lankidetzeta”.

Hara hor, onartutako plana gauzatu ahal izateko zereginean buru-belarri arituko garen guztion errezeta sano eta osasuntsua.

Gasteizen, 2013ko abenduaren 3an.

Jon Darpón Sierra
Osasun Sailburua



II. Euskara Planaren aurrekariak

Euskararen Legea, 67/2003 Dekretua eta Osakidetzaren I. Euskara Plana

1979ko Euskadiko Autonomia Estatutuak euskara eta gaztelaniari hizkuntza ofizialen izaera aintzatetsi eta gero, Euskararen Erabilera Normalizatzeko 10/1982 Legeak berariazko eskubidea aitortu zien euskal herritarrei, autonomia-erkidegoaren eremuan herri-administrazioekin euskaraz komunikatu eta euskaraz artatuak izan zitezen. Horretarako, Euskararen Legeak eskumena eman zien botere publikoei bi erako neurriak hartzeko: herritarren eskubideak bermatzeko, batetik, eta administrazio sail eta atalak pixkanaka euskalduntzeko, bestetik.

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko 67/2003 Dekretua Euskararen Legea Euskal Osasun Zerbitzuan aplikatu eta garatzeko berariazko araudia da. Dekretuak gutxieneko helburuak, lehenetsiak eta oinarriko neurriak ezarri zituen, Erakunde Publikoan euskararen erabilerearen normalizazio-prozesua abian jartzeari begira. Prozesuari hasiera emateko, Dekretuan bi urrats aurreikusi ziren: lehenik, Erakundearen Euskara Plan orokorra onartuko zela, eta, ondoren, Osakidetza osatzen duten zerbitzu-erakunde guztiek Planaren egokitzapena egin eta gauzatzeari lotuko zitzaizkiola.

Osakidetzaren Euskara Plana 2005ean onetsi zen, eta zerbitzu-erakundeen planak 2006an. Une hartan bideratu zen, beraz, Osakidetza osoan euskararen erabilera normalizatzeko lehenengo plangintzaldia. Zehazki, sei urteko iraupena jarri eta bi ebaluazio egitea ebatzi zen, bata partziala, Plana onartu eta hirugarren urtean burutu zena, eta bestea orokorra, plangintzaldi osoa amaitu zenean egin zena.

Behin lehenengo plangintzaldia bukatuta, eta 67/2003 Dekretuan xedatutakoarekin bat eginda, bigarren aldiari ekin behar diogu orain. Plangintzaldi honetan, esku artean dugun Euskara Planak berebiziko tresna izan behar du orain arteko lorpenak sendotzeko eta,aldi berean, euskararen erabilerearen normalizazio osorantz aurrera segitzen lagunduko dituzten beste helburu batzuk zehazteko. Eta horretarako, bi alderdi hartu behar ditugu ardaztat: bata, lehenengo Planarekin abiarazitako prozesuaren gaur egungo egoera (aurrerapausoak eta ahulguneak), eta bestea, azken urteotan sortu diren eta bigarren plangintzaldia baldintzatuko duten zenbait egoera eta elementu berri.

Lehenengo plangintzaldiaren ebaluazioko ondorioak

Honela labur daiteke Osakidetzan euskararen erabilera normalizatze lehenengo plangintzaldiaren ebaluazioko ondorio nagusia: 2008ko ebaluazioaz gerotik, Erakunde oro har euskararen erabilerak gora egin du pixkanaka. Hala ere, garapen-maila desberdina izan da jardun-eremuen arabera. Hizkuntza-eskakizunen arloa izan da aurrerapenik handiena izan duen eremua (hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak, euskara derrigorrezkoa duten lanpostuak, etab.), eta barne-harremanetan, berriz, aurrerapenik motelena antzeman da. Horren arrazoia da, besteak beste, Osakidetzaren I. Euskara Planean baliabide ugari erabili direla hizkuntzaren ezagutza handitu eta orokortzeko (eta horren ondorioz lortu da, adibidez, lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztaturik daukaten langileen kopurua bikoiztea), baina ez zaio hainbesteko garrantzirik edo lehentasunik eman enplegatuekiko harremanetan, lan-harremanetan edo etengabeko prestakuntzan euskararen erabilera sustatzeari.

Dena den, pixkanakako aurrerapena orokorra izan bada ere, lehenengo plangintzaldiaren azken ebaluazioak garbi erakutsi du alderdi batzuetan ez dela aurrerapausorik eman 2008ko ebaluazio partzialetik. Alderdi horien artean, bi nabarmendu behar ditugu bereziki: zuzendaritzen erantzukizun partekaturik eza eta Planaren gaineko lidergo argiaren falta. Gainera, kanpo-harremanetako helburuen betetze-maila ere behar baino apalagoa da oraindino; kasu batzuetan euskaraz egiten da, ez unitate edo zerbitzuetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibide argiak eman direlako, enplegatuen borondate hutsagatik baizik.

Bestalde, ebaluazioan egiaztaturik geratu da ingurune soziolinguistikoak, hiritarren hizkuntza-eskariak eta euskararen erabilera bultzatzeko erakunde bakoitzak jarritako gogoak eta indarrak eragin zuzena dutela helburuen betetze-mailan. Horregatik, ebaluazioaren emaitzak oso ezberdinak izan dira erakunde batetik bestera. Erakunde-motak bereiztuz gero, esaterako, erakunde sanitario integratuek lortu dute aurrerapenik handiena, batik bat Lehen Mailako Arretako osasun-zentroetako lanagatik, eta txikiena, ordea, ospitaleek.

Lehenengo plangintzaldiaren ebaluazio-txosten orokorreko ondorio nagusiei erreparatuta, ondokoek izan behar dute II. Euskara Planean indartu beharreko ardatzak:

- a) Euskararen erabilera areagotzen joan behar dugu, euskarazko zerbitzua ematea errazten duten tresnak hobetuz eta aurrera egiten laguntzen duten mekanismo berriak martxan jarritz. Neurriak hartu behar dira (antolakuntza-neurriak gehienbat), erabiltzaileei egin beharreko harreran eta eman beharreko asistentzia-zerbitzuetan beraiek lehenetsitako hizkuntza erabiltzea bermatzeko. Aurrea hartu behar diogu heritarren eskariari, euskarazko arreta eskatzeko ardura haien esku utzi barik. Eta horretarako, garrantzitsua da zerbitzu eta profesional elebidunak identifikatzeko proiektua sendotzea

eta, aldi berean, euskaraz artatuak izan nahi duten pazienteei euskarazko asistentzia-zirkuituak eskaintzea, Lehen Mailako Arretatik hasi eta Arreta Espezializaturaino.

- b) Dokumentuetan euskarak izan behar duen presentziari dagokionez, arreta berezia jarri behar dugu osasun-asistentziaren eremuko dokumentuetan. Dokumentu elebidunen ereduak normalizatu eta sistematizatu behar dira, eta, horrekin batera, profesionaleri baliabide egokiak eskaini behar zaizkie, dokumentuak euskaraz aise egokitu edo sor ditzaten. Horrez gain, ahalegin handiak egin behar dira historia klinikoak ere ele bietan idatzita egoteko; eta horretarako, nahitaezkoa da luze gabe azterketa sakon bat egitea, informazioa sortu eta ustiatzeko prozesuari eragiten dioten faktoreak ondo ezagutze aldera.
- c) Barne-harremanetan ere aurrerapausoak eman behar dira. Bateko, euskararen erabilerari aparteko bultzada eman behar zaio zerbitzu-erakundeek euren enplegatuekin izaten dituzten komunikazioetan; besteko, profesionaleri baliabide gehiago eskaini behar zaizkie, euskaraz lan egitea errazteko (etengabeko prestakuntza euskaraz, trebakuntza, dokumentu-ereduak...).
- d) Dena dela, euskararen erabilera normalizatzeko prozesua ez da arrakastatsua izango Osakidetzako eta zerbitzu-erakundeetako zuzendaritza-taldeek konpromisorik, bulkadarik eta lidergorik gabe. Hortaz, behar-beharrezkoa da Planaren zeharkakotasuna ziurtatzeko neurriak hartzea, betiere erdi-mailako arduradunen eta unitateburuen parte-hartze eta inplikazioarekin, beraiek baitira bi hizkuntzak erabiltzeko jarraibideak euren zerbitzuetan transmititu eta eguneroko eginkizunetan txertatu behar dituztenak.

II. Euskara Plana baldintzatu duten beste faktore batzuk

Ez da ahaztu behar Osakidetzaren I. Euskara Plana abiatu zen garaitik sortzen joan diren zenbait egoera eta faktore berrik II. Euskara Planaren edukiei eragin dietela. Hona hemen esanguratsuenak:

- a) Euskara gaur egun presente dago hezkuntza-maila guztietan. Dagoeneko hainbat belaunaldik euskaraz burutu dituzte ikasketa akademikoak. Ondorioz, azken urteetan Osakidetzan lanean hasi diren gazteen eskutik, Erakunde handiagotu egin da euskararen ezagutza, baita hizkuntza-eskakizunen egiaztapenen kopurua ere (euskaraz egindako ikasketa ofizialak aintzat hartzen duen 47/2012 Dekretuak hori erraztu du, gainera). Egoera ikusita, beraz, euskararen erabilera normalizatzearen aldeko faktore hau aprobeztatu beharra dago langileria berritzerakoan eta aldi baterako kontratazioak egiterakoan.

- b) Bestalde, Eusko Jaurlaritzak 2008an onartu zituen euskararen erabilera-irizpideek, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean eta haren organismo autonomo guztietan aplikatu behar direnek, zuzeneko eragina izan dute Osakidetzaren II. Euskara Planeko edukietan. Irizpide horiek Euskal Administrazio Publikoa kohesionatzeko eta irudi bateratu eta kalitatekoa emateko asmoz ezarri ziren. Azken batean, jarraibide zehatzak dira, administrazio sail eta zerbitzu guztietako langileek bi hizkuntza ofizialak zer modutara erabili behar dituzten jakin dezaten, hau da, zer jardunetan egin behar duten euskaraz eta nola. Hori dela eta, Osakidetzak, irizpide horiek arian-arian zabaldu eta betetzeko asmotan, irizpideok egokitu eta II. Euskara Plan honetan ere txertatu ditu.
- c) Ondoren, Eusko Jaurlaritzak Euskara Sustatzeko Ekintza Plana (ESEP) argitaratu zuen 2012an. Euskararen Aholku Batzordeak adostutako plana da. Egitasmo horretan hizkuntza-politikaren eremuan hurrengo hamar urteetan abiarazteko ekintza ugari proposatzen dira. Hortaz, Osakidetzako zerbitzu-erakundeek II. Euskara Plana garatzeko atondu behar dituzten plangintzetan, ESEPeke jarraibideei erreparatu behar diete. Alde horretatik, ESEPen irizpidea da zerbitzu-erakundeetako unitate edo zerbitzuen helburu espezifikoak zehazterakoan oso kontuan izan behar dela jardun-eremuko herritar euskaldunen portzentajea. Izan ere, euskarak presentzia handia duen inguruneetan, normalizazio-prozesuaren erritmoa bizkorragoa izan behar da, eta hola jokatuz behar da Osakidetzaren II. Euskara Planean ere.
- d) Osakidetzaren II. Euskara Plana egiterakoan, Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2013an zehazturiko beste irizpide batzuk ere hartu dira kontuan: *EAEko herri administrazio eta erakundeetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak*.
- e) Amaitzeko, aipatu beharra dago azken urteotan Euskal Autonomia Erkidegoko enpresa, erakunde eta administrazioetan normalizatuz eta hedatuz doala Eusko Jaurlaritzaren Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Euskalit Bikaintasunerako Euskal Fundazioak hizkuntza-kudeaketaren kalitatearen arloan ematen duten Bikain ziurtagiria. Bikaini esker marko estandarra dugu euskararen normalizazio-maila ebaluatzeko eta, ondorioz, erakundeen arteko konparazioak egin ahal izateko. Orain arte Osakidetzako erakunde batzuek, bai Lehen Mailako Arretakoek bai Espezializatukoek, interesa erakutsi eta Bikainen ebaluazio-prozesura aurkeztu dira. Horregatik, denontzako erreferentea den marko estandarra indartu nahirik, II. Euskara Planean aurreikusi da plangintzaldiaren barruan Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiek Bikainen ebaluazioa ere egin beharko dutela, ebaluazio osagarri gisa.

III. II. Euskara Planaren helburuak, aplikazioa eta ebaluazioak

Helburuak

Osakidetzaren II. Euskara Planaren helburuek elkarren osagarri diren hiru printzipio dituzte oinarri: hizkuntza-eskubideen errespetua, zerbitzuaren kalitatea hobetu nahia, eta Erakundearen euskara normalizatzeko prozesuan beti presente egon den progresibitate-printzipioa.

Hizkuntza-eskubideen errespetua jasota eta aitortuta dago Europako Kontseiluak *Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutuna* 1992an onartu zuenetik. Testu horrek, Espainiako Erreinuak 2001ean berretsi zuenak, argiro adierazten du administrazio guztiek ahalbidetu egin behar dutela eremu urriko hizkuntzetan mintzatzen diren herritarrei haien hizkuntzan harrera egin eta haien hizkuntzan zerbitzua eskaintzea; gainera, testuak beren-beregi aipatzen ditu osasun-arazoak direla-eta gizarte eta osasun zerbitzuetan artatuak izan behar diren herritarrak. Gerora, 1996an, eskubide hori Bartzelonako *Hizkuntza Eskubideen Nazioarteko Adierazpenean* aldarrikatu zen mundu osorako.

Bestalde, Osakidetza Euskal Autonomia Erkidegoko herritarrei osasun-laguntza modu integralean ematen dien erakunde publikoa bada, eta asistentzia-lan horretan komunikazioa tresnarik funtsezkoena dela onartzen bada, eztabaidaezina da paziente eta erabiltzaileei euren hizkuntzan komunikatzeko aukera ematea (erosoen eta seguruen sentitzen diren hizkuntzaren erabilera bermatzea, alegia) zerbitzuaren kalitatearen bermea dela.

Printzipio horietatik abiatuta, hauxe da Osakidetzaren II. Euskara Planaren helburu nagusia: zerbitzu-hizkuntza gisa euskararen ahozko eta idatzizko presentzia eta erabilera bermatzea, hala kanpo-harremanetan (paziente, senide, hornitzaile, administrazioekin...) nola barne-harremanetan (Osakidetzako langileekin zein zerbitzu-erakunde eta unitateekin).

Halaber, hizkuntza batean lan egitea hizkuntza horren erabilera eta normalizazioa ziurtatzeko bermerik onena denez (barneko harremanetan nahiz kanpokoetan), plangintzaldi honetako beste helburu bat da baldintza aproposak dituzten zerbitzu edo unitate guztietan euskara lan-hizkuntza bilakatzea.



Eta helburu nagusi horiek erdiesteko, Erakunde osoan berdin bete behar diren hizkuntza-irizpide eta normalizazio-neurriak ez ezik, Planean hainbat helburu espezifiko ere ezarri dira, ele bietako arreta bermatu eta etengabe handitu dadin. Era horretara, 67/2003 Dekretuan finkatutako lehentasun-mailetan sakontzen jarraitu behar dugu. Horrela, I. lehentasuneko unitateek ele bietan eman behar dituzte zerbitzuak; II. lehentasunekoek ele bietako gutxieneko eskaintza ziurtatu behar dute eta arian-arian handitu; eta horrez gain, helburu espezifikorik gabeko unitateak ere egongo dira. Osakidetzako unitate bakoitzak bere lehentasun-maila izango du, eta lehentasuna handiagoa edo txikiagoa izango da Dekretuak zentzuz zehaztutako bi aldagairen arabera: bata, unitatearen izaera orokorra eta herritarrenganako hurbiltasuna; bestea, unitatearen jardun-eremuko biztanle euskaldunen dentsitatea. Hortaz, Lehen Mailako Arretako unitateek eta larrialdi-zerbitzuek lehentasun handiagoa izango dute espezialitateek baino, eta, aldi berean, paziente elebidunen portzentaje handia duen zentro bateko unitateek lehentasun handiagoa izango dute portzentaje txikiagoa duen beste zentro bateko unitateen aldean. Eta Osakidetzako barne-harremani dagokienez, lehentasuna izango dute langile-kopuru handiarekin harreman zuzen eta ohikoak dituzten unitateek (pertsoneko-departamentuek, zuzendaritzek, lan-osasunak...)

Dena den, lehentasunen sistema honekin ospitaleetako espezialitate batzuk helburu espezifikorik gabe gera daitezkeenez, plangintzaldi honetan ospitale guztiek euskarazko asistentzia bermatuko duten espezialitate mediko-kirurgikoen eskaintza zabalduko dute pixkanaka. Herritarrei euskarazko asistentzia-zirkuitu osoa ziurtatzea da helburua.

Aplikazio-eremua

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko II. Euskara Planeko neurriak Erakunde osatzen duten zerbitzu-erakunde guztietan aplikatu behar dira, salbuespenik gabe, eta horien barruan, indar handia jarri behar da bigarren plangintzaldirako helburu zehatzak dituzten unitateetan (lehentasuneko unitateetan). Zentro edo unitate bakoitzaren lehentasun-mota zehazteko behar diren datu soziolinguistikoak Eustaten 2011ko Biztanleriaren eta Etxebizitzen Zentsutik hartuko dira. Eta zentsu berria argitaratuz gero, datuak egokitu eta eguneratu beharko dira.

Bestalde, bai Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-arretaren egituraren txertaturik dauden itunpeko zentro eta zerbitzuetan (Ospitale Onkologikoan, Asunción klinikan, Gipuzkoako Osasun Mentaleko ospitaleetan, Osakidetzarenak ez diren ambulanziaz-zerbitzuetan...), baita Osakidetzakoak ez diren baina haren esparruan diharduten organismo eta administrazioetan ere (gaixo eta emaitzen elkarteetan, EHUKo medikuntza eta erizaintza fakultateetan...) aplikatu beharrekoak izango dira Eusko Jaurlaritzaren euskararen erabilera-irizpideak, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio eta erakunde publiko guztietarako ezarriak.

Planaren iraupena eta euskararen erabilerearen normalizazioari buruzko irizpide eta neurriak gauzatzeko epeak

Osakidetzaren II. Euskara Plana sei urteko epean garatuko da, 2013tik 2019ra, onartzen den egunetik zenbatzen hasita. Eta epe horren barruan, Planak euskararen erabilera normalizatzeko finkatzen dituen irizpide eta neurri zehatzak une desberdinetan gauzatu dira, hiru faktoreen arabera:

- Normalizazio irizpide edo neurriaren deskribapenean aplikazio data edo epea aipatzen denean, neurria data horretarako gauzatu beharko da.
- Pixkanaka aplikatu behar diren neurrien kasuan, haien jarraipena Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundearen arteko harremanak artikulatzen dituzten urteko programa-kontratuen bidez egingo denez, programa-kontratu horietan zehaztu beharko da gero eta garapen-maila handiagoa.
- Gauzatze datarik edo eperik ez duten normalizazio irizpide eta neurriak, berriz, II. Euskara Plana onartu eta jarraian hasi beharko dira artikulatzen (jada hasita ez badaude behinik behin), eta, nolana ere, plangintzaldiko lehenengo urtean egon beharko dira abiatuta.

Ebaluazioak

Hizkuntza Kudeaketa izeneko IV. kapituluaren aipatzen den bezala, Osakidetzaren II. Euskara Planaren bi ebaluazio egingo dira, bai zerbitzu-erakunde bakoitzean bai Osakidetzaren osoan normalizazio helburu eta neurriak zenbateraino bete diren neurtzeko asmoz. Lehenengo ebaluazioa plangintzaldiko hirugarren urtea bukatzean abiatuko da, eta azken ebaluazioa plangintzaldi osoa amaitutakoan.

IV. Jardun-eremuak eta euskararen erabilera normalizatzeko neurriak

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko II. Euskara Plana bost ardatz edo jardun-eremu nagusitan egituratuta dago. Jardun-eremu bakoitzak gaika bereizturiko atalak ditu, eta atal horien barruan azaltzen dira 2013-2019 plangintzaldian aplikatu beharreko irizpide eta neurriak. Hauexek dira bost eremuak:

1. Irudia eta komunikazioa
2. Kanpo-harremanak
3. Barne-harremanak
4. Hizkuntza-kudeaketa
5. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak

1. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

1.1. Errotulazioa

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko 67/2003 Dekretuko 11.3 c) artikulua ezartzen duen legez, Erakundearen barruko zein kanpoko instalazioetako errotulazio guztian bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, euskara eta gaztelania. Eta arau orokor hori hizkuntzen kokapenaren eta beraien tipografiaren gaineko jarraibideen arabera bete behar da, betiere Osakidetzak onetsitako terminologia eta zehaztutako kalitate eta estilo irizpideak errespetatuz (ikus 4.4 atala, “Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika”, Plan honetako HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).

1.1.1. Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa

- a) Euskara Plan hau onartu eta urtebeteko epean, Osakidetzako zerbitzu-erakundeek gaztelania hutsean dauden barruko eta kanpoko errotulu finko guztiak zuzendu beharko dituzte Euskara Zerbitzu Korporatiboaren gidaritzapean, euskarazko testua txertatzeko.



- b) Era berean, lehenengo urtean zuzendu beharko dira euskarazko edo gaztelaniazko testuan akatsak dituzten errotulu finko elebidunak, baita hizkuntzen kokapenaren eta tipografiaren gaineko irizpideak betetzen ez dituztenak ere.
- c) Aurrerantzean ez da egingo, ez instalatuko, euskaraz eta gaztelaniaz modu egokian eta akatsik gabe errotulatuta ez dagoen kanpoko edo barruko errotulu finkorik.
- d) Elementu mugikorretako inskripzioetan ere (arropako identifikazioan, ibilgailuetako errotulazioan...) errotulu finkoei buruzko irizpideak bete behar dira.

1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra

- a) Euskara Plan hau onartu eta urtebeteko epean, Osakidetzako zerbitzu-erakundeek beharrezko neurriak hartuko dituzte bai gaztelania hutsean dauden errotulu aldakorrak bi hizkuntza ofizialetan idazteko (behin-behineko errotuluak, paperetako abisu eta oharrak...), bai errotulu horiek egiterakoan eta ipintzerakoan bete behar diren irizpideak langileei azaltzeko.
- b) Aurrerantzean ez da egingo, ez instalatuko, euskaraz eta gaztelaniaz modu egokian eta akatsik gabe errotulatuta ez dagoen kanpoko edo barruko errotulu aldakorrik.

1.1.3. Kontratutako enpresen errotulu eta panelak

Errotulazio arloan aplikatu beharreko hizkuntza-irizpideak (1.1 atal honetan zehazten direnak) Osakidetzak kontratatutako enpresek ere bete behar dituzte Erakundearen esparruan jartzen edo erabiltzen dituzten errotulu eta panel guztietan (obretakoak, segurtasunari buruzkoak, etab.) Kasu horietan, bi hizkuntza ofizialak erabiltzea kontratua egikaritzeko betekizuna da, KANPO-HARREMANAK kapituluko 2.7 atalean jasotzen den bezala (ikusi “2.7. Kontratutako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak”).

1.1.4. Errotuluek ele bietan egon behar ez duten kasuak

Osakidetzako kanpoko eta barneko errotulazio guztian bi hizkuntza ofizialak erabiltzeari buruzko irizpideek bi salbuespen besterik ez dute:

- a) Errotuluan bata bestearen gainean agertu behar diren hitzek euskaraz eta gaztelaniaz oso antzeko grafia badute, eta euskalduna ez den edozein

erabiltzailek hitza euskaraz ulertzeko eragozpenik ez badu (adibidez: *Elektrokardiogramak, Espiometriak, Gimnasioa, Logopedia, Pediatria, Psikologia, Urologia...*) errepikapena saihestu eta euskaraz soilik errotulatu da.

- b) Errotuluko mezua piktograma edo irudien bidez adierazita badago, eta haien bidez esanahia argiro ulertzen bada, errotulua testurik gabe jarriko da. Testua ipini nahi izatekotan, euskara hutsean agertuko da.

1.2. Kartelak

67/2003 Dekretuko 11.3 a) artikulua idatzizko komunikazioaren gainean ezarritakoari jarraituta, bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpidea nahitaez bete behar da, bai Osakidetzak edo haren baitako erakundeek argitaratutako karteletan, baita Erakundetik kanpoko elkarte edo erakundeek korridore, kontsulta, itxarongela edo Osakidetzako bestelako tokietan jar ditzaketen kartel guztietan ere, osasunari, segurtasunari edo kalitateari buruzkoak direlarik ere.

1.3. Paper-gauzak

Paperezko elementuetan (bisita-txartel, zigilu, idazpuru, fax-karatula, txartel handi, gutun-azal, poltsa eta bestelakoetan), Osakidetzaren *Identitate Korporatiboaren Eskuliburuan* jasotzen diren elebitasunari buruzko arau orokorrak aplikatu dira.

1.4. Internet, Intranet eta sare sozialak

- a) Webgune, blog, foroetan..., hala korporatiboetan nola edozein zerbitzu-erakundetakoetan, erabiltzaileek bermaturik izan behar dute bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera. Eta irizpide hori sare sozialetan ere aplikatuko da, paziente eta erabiltzaileekin komunikatzeko tresna gisa erabiltzen diren guztietan. Argazki, etiketa eta abarren azalpenetan ere bete beharko da irizpidea.
- b) Goian aipatutakoaren orokortasuna ukatu gabe, beren-beregi euskara ikasi, praktikatu edo normalizatzeko asmoz webgune, blog, foro edo antzekoren bat sortzen bada, edukiak euskaraz soilik editatu ahalko dira.
- c) Blog, foro edo bestelako sare sozialetako erabiltzaileen iruzkinei erantzutean, iruzkineko hizkuntza bera erabiliko da beti.

- d) Mikroblogging edo nanoblogging (Twitter) delakoei begira, kontu bakarra sortuko da, eta, ahal izanez gero, bi hizkuntzak txio berean sartuko dira, lehendabizi euskara eta gero gaztelania. Nomenklaturak, abatarrak eta beste euskaraz izango dira.
- e) Aipatutako komunikazio tresna eta sareak kudeatzeko ardua duten teknikariek gai izan behar dute informazioa bi hizkuntza ofizialetan maneiatzeko. Hori dela eta, etengabeko prestakuntza eta euskaraz lan egiteko trebakuntza planifikatzerakoan, arreta berezia jarri beharko da langile horiengan (ikus 3.3 eta 3.4 atalak, “Prestakuntza” eta “Euskaraz lan egiteko trebakuntza”, BARNE-HARREMANAK kapituluan).
- f) Euskararen webgune korporatiboa Osakidetzako profesional eta erabiltzaileentzako tresna erabilgarriagoa eta dinamikoagoa izan dadin, Euskara Zerbitzu Korporatiboak etengabe jardungo du webguneko edukiak eguneratzen. Horretarako, euskararen normalizazioari lotutako albiste, artikulua edo agiri esanguratsuak txertatuko ditu; euskaraz lan egitea erraztuko duten tresnetarako estekak jarriko ditu (hiztegiak, gramatikak, euskarazko dokumentu-ereduak...); profesional eta erabiltzaile euskaldunentzat interesgarriak izan daitezkeen atalak sortuko ditu (zalantzak argitzeko zerbitzua, iritzi-foroa...), eta abar.

1.5. Aldizkariak eta buletinak

67/2003 Dekretuko 11.3 d) artikuluan hainbat jarraibide eman ziren Osakidetzak argitaratu edo sustatutako argitalpenetan euskarak izan behar duen presentziaz. Horri jarraituta, paperezko aldizkari eta buletinetan errespetatu egin behar dira Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren argitalpenak arautzen dituen apirilaren 7ko 67/1998 Dekretuko hizkuntza-irizpideak, 15. artikuluan zehazten direnak:

“15. artikulua.- Argitalpenen hizkuntza

Euskararen presentziari dagokionez, Administrazio Publikoaren Argitalpen Planak epe bakoitzerako ezartzen dituen ehunekoak errespetatuko dituzte sail edo erakunde autonomiadun bakoitzak sustatzen dituen argitalpenek, oro har.

EAEko erakundeek egindako testu legalak eta arau-bildumak, bai eta gidak, katalogoak eta zabalkundeko argitalpenak ere, gaztelaniaz eta euskaraz argitaratuko dira. Era berean, hizkuntza ofizial biak erabiliko dira bilduma, serie, katalogo eta argitalpenen hedabideen izenburuetan.

EAEen soilik banatzen diren aldizkako argitalpenetan euskarari eman beharko zaion lekua, gutxienez, ehuneko berrogeita hamarrekoa izango da”.

Horren ondorioz:

- a) Zerbitzu-erakundeek paperean argitaratzen dituzten aldizkari eta buletinetan euskararen presentziak bat etorri behar du gutxienez erakundearen jardun-eremu geografikoan bizi diren herritar elebidunen ehunekoarekin. Plangintzaldiko hirugarren urterako bete beharko da ehuneko hori.
- b) Zerbitzu-erakundeek neurriak hartuko dituzte elebitasun efektiboa bultzatzeko eta artikuluen bikoiztasuna saihesteko. Horretarako, hizkuntza bakoitzean idatzi beharreko artikuluen portzentajea finkatzeaz gain, edozein gairi buruzko artikulua argitaratuko dituzte euskaraz (ez bakarrik euskararekin zerikusia dutenak) eta ahalegina egingo dute euskaraz argitaratutako testuak euskaraz sor daitezen.
- c) Euskarri digitalean soilik argitaratutako aldizkari eta buletinen kasuetan, zerbitzu-erakundeak erabaki beharko du nola jokatu: batetik, edizio bakarra egin dezakete, ele bietan, eta kasu horretan paperezko argitalpenentzat ezarritako irizpide berberak bete beharko dituzte; edo bestetik, bi edizio egin ditzakete, bata osorik euskaraz eta bestea osorik gaztelaniaz, irakurle bakoitzak argitalpeneko edukiak nahi duen hizkuntza ofizialean irakur ditzan. Bigarren kasuan, irakurleei hizkuntza-aukeraketa eskainiko zaie argitalpena sartzekoan.
- d) Bestalde, euskalduntzearen edo euskararen zabalkunde eta normalizazioaren esparruan, zilegi izango da euskarazko buletin eta aldizkariak argitaratzea. Testuinguru horretan, Osakidetzak, korporazio gisa, jarraitu egingo du dibulgaziozko argitalpen bat euskaraz idazten, editatzen eta banatzen.

1.6. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak

Publizitate edo komunikazio iragarkietan eta kanpaina instituzionaletan, edozein euskarritan egiten direla ere, Euskara Plan hau lotu egingo zaio Euskadiko Publizitate eta Komunikazio Institutuzionalari buruzko 6/2010 Legeak ezarritakoari (EHAA, 251. zk., abenduak 31), bai helburuei dagokienez (4.1 artikulua oro har, eta 4.1.h zehazki) bai hizkuntzen erabilerrari dagokionez (10.1 artikulua).

Hortaz:

- a) Osakidetzak edo haren zerbitzu-erakundeek Euskal Herriko lurraldean egingo edo zabalduko dituzten publizitate eta komunikazio iragarkietan edo kanpaina instituzionaletan, euskara eta gaztelania erabiliko dituzte beti. Bi hizkuntzak publizitate-euskarri berean agertu ahalko dira edo bakoitzak bere euskarria eduki. Azken kasu horretan, eta mezuaren zabalkundeari begira,

ahalegin handia egingo da euskara zerbitzu edo informazio hizkuntza duten komunikabideek euskarazko publizitate-euskarria jaso dezaten.

- b) Edonola ere, euskara hutsezko publizitate eta komunikazio kanpaina instituzionalak egin ahalko dira, baldin eta kanpaina horiek Osakidetzaren eskumen-eremuaren barruan euskararen erabilera sustatzeko antolatzen badira, herritarrei zein langile elebidunei zuzendurik.
- c) Edukiak eta esloganak sortzerakoan, honakoak hartuko dira kontuan:
 - c.1) Iragarkiak eta kanpainak diseinatzeko, bi hizkuntza ofizialen ondarea eta hizkuntza eta kultur erreferentziak zainduko dira.
 - c.2) Itzulpenak ekin behar dira. Izan ere, estrategia desegokiak direla medio, sarritan komunikagarritasunik gabeko mezuak irakurtzen ditugu euskaraz.
 - c.3) Gaztelaniazko publizitate-mezuarekin lotura zuzena duten elementu grafiko eta ikusizkoak ere saihestuko dira, baldin eta euskarazko bertsioarekin bat ez badatoz.
 - c.4) Osakidetzak onartutako hizkuntza-kalitate eta estiloari buruzko irizpideak errespetatu behar dira, baita Erakundeak erabilitako terminologia ere (ikus 4.4 atala, "Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika", HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).
 - c.5) Ahalegina egin behar da iragarkiak eta publizitate-kanpainak euskaraz sor daitezela lortzeko. Jatorrizko euskal testu ulergarriak, egokiak eta zuzenak idaztea da helburua, euskarazko komunikazioa bermatze aldera.

1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...

- a) Plangintzaldiko lehendabiziko urtetik, bai Osakidetzak bai haren barruko zerbitzu-erakunde guztiek euskararen presentzia ziurtatu behar dute ekitaldi, jardunaldi, kongresu, hitzaldi, mahai-inguru, aurkezpen, prentsaurreko eta abarren deialdi eta programetan, baita ekitaldi horietako hasiera eta amaierako agurretan, sarreretan, laburpenetan, ikusizko aurkezpenetan eta banatu beharreko dokumentazioan ere. Horretarako, baina, beharrezko neurriak jarri behar dituzte abian.
- b) Aipatutako ekitaldietako edukietan ere euskararen erabilera bermatzen eta handiagotzen joan behar da pixkanaka. Eta bi kasu zehatzetan, ekitaldi edo jardunaldiko eduki guztien %10 gutxienez euskaraz aurkeztu eta azaldu behar dira plangintzaldiko lehenengo urtetik aurrera. Honako bi kasuok dira:

- b.1) Ekitaldiko hartzaile gehientsuenak Euskara Planean 1. lehenetasun espezifikoaren duten zerbitzu edo unitateetako langileak direnean, hala nola harrerak eta onarpenak, haur eta gazteak artatzeko unitateak, larrialdiak, medikuntza orokorra, erizaintza orokorra, etab. (ikusi HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRI-GORTASUN-DATAK kapitulua).
- b.2) Ekitaldia antolatzen duen zerbitzu-erakundearen jardun-eremu geografikoak %40tik gorako elebidunen portzentajea duenean.
- c) Zerbitzu-erakundeak Osakidetzaren aldebereko interpretazio-zerbitzuaz baliatu ahal izango dira, ekitaldiaren neurri eta ezaugarriek horretarako bide ematen badute (gaiek, hartzaileek, ekitaldiak gizartean izan dezakeen oihartzuna...) Baliabide hori erabiltzeko, erakundeek Giza Baliabideetako Zuzendaritzari eskatuko diote interpretazio-zerbitzu teknikoak (itzultzaile-interpreteta eta euskarri teknologikoak), baina erakunde eskatzailea arduratuko da interpretazio-jarduna behar bezala gauzatzeko azpiegiturak atontzeaz.
- d) Zerbitzu-erakundeetako komunikazio-arloek (eta komunikazio-arduradunek azken buruan) euren gain hartu behar dute ekitaldi publiko, jardunaldi eta abarretan euskararen presentzia bermatzeko neurriak zehaztea eta betearaztea.

1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean

- a) Paziente, erabiltzaile edo senideei harrera egitean, hasierako agurra eta lehenengo esaldiak (aurrez aurreko arretako lehen galderak edo lehen hitzak, eta telefonoko erantzunak) euskaraz izango dira beti. Modu horretan, harreragileak erabiltzailearen lehenetsunezko hizkuntza ezagutuko du, eta, horrela, komunikazioa edo elkarrizketa herritarrak nahi duen hizkuntzan jarraitu ahal izango du. Irizpide hori harrera, onarpen eta informazio unitate guzti-guztietan bete beharko da. Eta harreraren ostean zerbitzu sanitario edo administratiboetan eskaintzen den arretari dagokionez, paziente eta erabiltzaileekiko harremanetarako irizpideak aplikatuko dira (ikusi 2.1 atala, "Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak", KANPO-HARREMANAK kapituluan).
- b) Paziente eta erabiltzaileei harrerako lehen agurrak eta lehen esaldiak euskaraz egiteko irizpidea telefono-erantzungailuetan eta megafonia-sistemetan ere erabiliko da. Eta, era berean, harrera-lanak egin ohi dituzten segurtasun-enpresetako beharginek ere bete beharko dute araua. Zerbitzu hori kontratatua bada, erakunde kontratugileari dagokio ezarritako kontratazio-irizpidea betearaztea (ikusi 2.7 atala, "Kontratututako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak", KANPO-HARREMANAK kapituluan).

- c) Unitateburuen edo zuzeneko arduradunen eginkizuna da eguneroko harrera-lanetan euskara erabiltzeko jarraibideak enplegatuei behar bezala azaltzea. Halaber, jarraibide horiek unitateko ohiko egitekoen artean txertatu behar dituzte, eta, beraz, unitateko gainontzeko zereginiei bezalako jarraipena eta ebaluazioa egin.
- d) Euskaraz ez dakiten harrera, onarpen eta informazio unitateetako langileek ere bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa bete behar dute. Erabiltzaileen batek euskaraz hitz egiten badie, errespetu osoz erraztu behar dute lankide euskaldun batek herritarra lehenbailehen artatzea.
- e) Harrera, onarpen eta informazio unitateetako langile guztiek bi hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa edukiko dute lanlekuan, diptiko edo paper-orrietan. Orriok erakunde bakoitzeko Euskara Zerbitzu Teknikoak prestatu eta unitateetako arduradunei emango dizkie (ikusi 4.3.2 atala, "Euskara Zerbitzu Teknikoa", HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).
- f) Funtsezkoa da unitateetako arduradunek langileen motibazioari positiboki eragitea, paziente eta erabiltzaileei harrera egiten dietenean hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak zuzen aplikatu dituzten eta eroso senti daitezten. Eta horrez gain, arduradunek sentsibilizazio lan jarraitua egin beharko lukete, eguneroko jardueretan euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak areagotze eta indartze aldera.
- g) Harrera-lanak euskaraz egiteko tresna lagungarri gisa, harrera, onarpen eta informazio unitateetako langile euskaldunek, baita euskara ikasten dabiltzan haien kideek ere, Euskara Zerbitzu Korporatiboak argitaratutako *Harreran euskaraz* gidaliburua edukiko dute eskura. Gida horrek erabiltzaileei harrera egitean sarrien erabiltzen diren euskarazko hitz eta esapideak biltzen ditu.

1.9. Megafonia eta erantzungailuak

- a) Osakidetzako edozein zerbitzu edo unitatetan megafonia bidez esaten diren abisu eta oharretan, bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, euskara eta gaztelania, hurrenkera horretan.
- b) Zentro edo zerbitzuetako erantzungailu automatikoetan grabatzen diren mezuak bi hizkuntza ofizialetan erregistratuko dira, euskaraz eta gaztelaniaz, hurrenkera horretan.

2. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

Kanpo-harremanen esparruan, herritarrak bi hizkuntza ofizialetan artatzeari buruzko xedapenak erabat betetzea da plangintzaldi berrirako helburua. Eta horretarako, bereziki bi araudiri jarraituko diegu zorrotz: bata, euskararen erabilera Osakidetzan normalizatzeari buruzko 67/2003 Dekretua; bestea, Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV. Plana (edo, bestela, unean-unean indarrean egon daitezkeen Plan horren eguneraketak).

2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak

Osakidetzan osasun-arreta jasotzen duten herritarrek eskubidea dute nahi duten hizkuntza ofizialean artatuak izateko. Eurak dira Erakundearen Euskara Planaren helburuen hartzaile nagusiak, eta, horregatik, zerbitzu-erakunde guztiek ahalegin berezia egin behar dute euren paziente eta erabiltzaileekin egunero izaten dituzten harremanetan euskararen erabilerari buruzko jarraibideak modu naturalean txertatzeko.

2.1.1. Ahozko harremanetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

- a) Paziente, senide eta erabiltzaileekiko ahozko harremanetan, euskara edo gaztelania erabiliko da herritarrak lehenetsitako hizkuntzaren arabera. Horretarako, Osakidetzako langileek hasierako agurra eta lehenengo esaldiak (aurrez aurreko arretako lehen galderak edo lehen hitzak, eta telefonoko erantzunak) euskaraz esango dituzte beti. Eta jarraian, solaskideak euskaraz jardun nahi badu, honela jokatu behar dute:
 - a.1) Harrera, onarpen eta informazio unitateetan, kasu guztietan onartuko da solaskideak aukeratutako hizkuntza, behin ere beste hizkuntza bat erabiltzera behartu gabe eta inolako deserosotasunik sortu gabe (ikusi 1.8 atala, "Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean", IRUDIAK ETA KOMUNIKAZIOA kapituluan).
 - a.2) Harreraren ostean unitate sanitario edo administratiboetan eskaintzen den arretari dagokionez, ahalegina egin beharko da solaskideak lehenetsitako hizkuntza beti errespetatua dadin. Zerbitzu-erakundeek ele bietako arreta bermatu beharko dute gutxienez lehenetsitako unitateetan eta, hala badagokio, ele bietako espezialitateetan ere.
 - a.3) Edozein kasutan ere, herritarren batek euskalduna ez den langile bati euskaraz egiten badio, langileak errespetu osoz ahalbidetu beharko dio lankide euskaldun batek lehenbailehen artatzea. Eta euskaraz artatzeko inor ez badago, egoera azaldu eta, nahi izanez gero, desadostasuna Paziente eta Erabiltzailearen Arreta Zerbitzuan ager dezakeela ere esango dio.

- b) Lehenetsunezko hizkuntza jasota daukaten erabiltzaileei telefonoz deitu edo mezuren bat bidali behar bazaie, herritar bakoitzak lehenetsitako hizkuntza erabiliko da beti, euskara edo gaztelania (ikusi kapitulu honetako 2.3 atala, “Pazienteen lehenetsunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako”). Eta hartzailearen lehenetsunezko hizkuntza jakin ezean, bi hizkuntza ofizialak erabiliko dira, lehenengo euskara eta gero gaztelania.

2.1.2. Idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

- a) Paziente, senide edo beste edozein erabiltzaileri zuzendu beharreko dokumentazio guztia, izaera informatibo, asistentzial edo administratibokoa, bi hizkuntza ofizialetan entregatuko da, betiere Euskara Plan honetan testu elebidunen idazkeraz zehaztu diren irizpideak erabilita (ikusi 4.4.1 atala, “Kalitate eta funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).
- b) Dokumentazioa euskaraz eman daiteke, baldin eta erabiltzaileak euskaraz soilik jaso nahi duela berariaz adierazten badu.
- c) Osasun-dokumentazioaren barruan, aparteko aipua behar dute dokumentu klinikoek. Euskara Plana onartu eta lehenbiziko urtean, Osakidetzak azterlan sakona egingo du dokumentu klinikoak bi hizkuntza ofizialetan idazteari begira. Horretarako, dokumentu horien sorkuntza-prozesuari eta informazioaren ustiapenari eragiten dieten alderdiak aztertu beharko dira, betiere historia klinikoa ele bietan edukitzeko xedez.
- d) Osakidetzak paziente, senide edo beste edozein erabiltzaileren dokumentazioa jaso eta erantzuna eman behar dionean, erantzuna bezeroak erabilitako hizkuntzan (edo hizkuntzetan) idatziko da.

2.1.3. Komunikazio telematikoetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

Interneten edo bestelako komunikazio-teknologiaren bidezko izapideetan, Osakidetzako paziente eta erabiltzaileek unean-unean aukeratu ahal izango dute zein hizkuntza ofizial erabili, euskara ala gaztelania.

2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena

- a) Zerbitzu edo unitate bakoitzeko buruaren edo zuzeneko arduradunaren eginkizuna da paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan aplikatu beharreko hizkuntza-irizpideak enplegatuei behar bezala azaltzea. Arduradunek irizpide horiek unitateko ohiko egitekoen artean txertatu behar dituzte, eta, beraz, unitateko gainontzeko zereginari bezalako jarraipena eta ebaluazioa egin.

- b) Paziante eta erabiltzaileekin (kanpoko zein barrukoekin) harremana duten Osakidetzako langile guztiek bi hizkuntza ofizialetan artatzeko protokoloa edukiko dute lanlekuan, diptiko edo paper-orrietan. Orriok erakunde bakoitzeko Euskara Zerbitzu Teknikoak prestatu eta unitateetako arduradunei eskuratuko dizkie (ikusi 4.3.2 atala, “Euskara Zerbitzu Teknikoa”, HIZ-KUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).
- c) Funtsezkoa da unitateetako arduradunek langileen motibazioari positiboki eragitea, paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak zuzen aplika ditzaten eta eroso senti daitezen. Eta horrez gain, arduradunek sentsibilizazio lan jarraitua egin beharko dute, eguneroko jardueretan euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak areagotze eta indartze aldera.
- d) Asistentzia-lana euskaraz egiteko tresna lagungarri gisa, esparru profesionalik orokorrenetako langile euskaldunek, baita euskara ikasten dabiltzan haien kideek ere, euren lan-arloko euskarazko gidaliburuak edukiko dituzte eskura. Gida horietan, erabiltzaileekin euskaraz gehien erabiltzen diren hitz eta esapideak biltzen dira. Euskara Zerbitzu Korporatiboa arduratuko da pixkanaka lan-esparru gehiagoko gidaliburuak argitaratzeaz, hiru irizpideren arabera: antzemandako beharrianak, Euskara Planean arlo bakoitzak duen lehentasuna, eta zerbitzuaren orokortasuna edo erabiltzaile kopurua.

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza

- a) Osakidetzako erakunde guztiek euskarazko arreta berma dezaketen profesional eta unitateak aztertu eta, horren arabera, neurri egokiak abiaraziko dituzte paziente eta erabiltzaile euskaldunei zerbitzu horiek eskaintzeko. Erakunde bakoitzak zerbitzu elebidunak ezagutarazteko erabil ditzakeen bestelako bideei kalterik egin gabe, Osakidetzak jarraitu egingo du profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko *Euskaraz bai sano!* egitasmo korporatiboa hedatzen eta egonkortzen. Egitasmo horren bitartez, Osakidetzan harremanak euskaraz izan nahi dituzten herritarrek erraz jakin ahalko dute zein zerbitzutan eta zein profesionalekin egin dezaketen euskaraz.
- b) Lehenengo plangintzaldian Lehen Mailako Arretako zentro batzuetan egin den bezala, bigarren plangintzaldian Lehen Mailako Arretako erakunde guztiek familia-mediku, pediatra edo emagin euskalduna hautatzeko aukera emango diete erabiltzaileei. Erakunde bakoitzak euren paziente-multzoari eskaintza hori jakinarazteko erabil ditzakeen bitartekoez gain, aurrerantzean bai paziente berriak inskribatzean bai medikua aldatzeko eskabideetan herritar guztiei galdetuko zaie familia-mediku, pediatra edo emagin euskaldunik nahi duten.
- c) Ospitaleetako Arreta Espezializatuaren kasuan, espezialista elebidunen partaidetzari esker, euskarazko arreta ziurtatuko duten espezialitateen eskaintza eratuko da eta apurka-apurka hedatzen eta handitzen joango da,

betiere herritarrei euskarazko asistentzia-zirkuitu osoa eskaintzera heltzeko asmoz. Plangintzaldiko lehenengo sei hilabeteetan, ospitale bakoitzak zehaztu eta jakinarazi beharko du euskarazko arreta bermatzen hasiko diren espezialitateen zerrenda, eta ondoren, gainontzeko espezialitateen orokortasun-maila eta eskaria aztertuta, eskaintza hori urtez urte handituko dute, harik eta asistentzia-esparru gehienak zirkuituan sartu arte. Euskarazko asistentzia espezializatuko eskaintzaren jarraipena eta ebaluazioa bi modutara egingo dira: Euskara Planaren bi ebaluazioen bidez, eta Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremana artikulatzen duen urteroko Programa Kontratuaren bidez (ikusi 4.1.2 eta 4.1.3 atalak, “Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna” eta “Hizkuntza-politikaren ebaluazioa”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).

2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako

- a) Bigarren plangintzaldian Lehen Mailako Arretako zerbitzu-erakunde guztiek erabiltzaileei galdetuko diete ea beraien datu pertsonalei lehentasunezko hizkuntza eranstea nahi duten. Lehentasunezko hizkuntzak, nagusiki, ahozko harremanei eta telefono mugikorretan pazienteek jasotzen dituzten mezuei egiten die erreferentzia. Izan ere, dokumentazio estandarizatu bi hizkuntza ofizialetan banatuko da oro har (pazienteak euskaraz jaso nahi duela beren-beregi adierazi ezik behintzat), eta izapide telematikoei dagokienez, erabiltzaileak unean-unean aukeratuko du zein hizkuntza erabili (ikusi kapitulu honetako 2.1.2 eta 2.1.3 atalak, “Idatzizko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak” eta “Komunikazio telematikoetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak”).
- b) Euskara Plana onartu eta hurrengo sei hilabeteetan, Osakidetzak bezeroen altak eta aldaketak kudeatzeko prozedura berrituko du, aurrerantzean paziente berriei alta ematean haien lehentasunezko hizkuntza jasotzeko, eurek hala nahi badute.
- c) Era berean, Lehen Mailako Arretako erakundeek egoki iritzitako neurriak hartuko dituzte, gainerako erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntza ere arian-arian jasotzen has dadin, eurek hala nahi badute.
- d) Ez da lehentasunezko hizkuntzarik jasoko paziente edo erabiltzaileak gurata adierazi ezean.
- e) Erabiltzaile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzari buruzko informazioak ikusgai egon behar du pazientearen informazio pertsonala gordetzen duen sistema informatikoko pantaila nagusian. Horrela, Osakidetzako profesionalek erraz identifikatuko dute paziente bakoitzak lehenetsitako harreman-hizkuntza.

- f) Paziente batek lehenetsuneko hizkuntza euskara duela adierazi eta gero, zerbitzu-erakundeak, betiere zerbitzu elebidunen eskaintzak eta profesionalen kupoek hala ahalbidetzen badute, aukera eman beharko dio familia-mediku, pediatra, emagin edo bestelako profesional euskalduna hautatzeko. Gainera, ospitaleetako euskarazko espezialitateen eskaintza kontuan hartuta, euskara lehenesten duten pazienteei profesional euskalduna eskainiko zaie bai Lehen Mailako Arretako zentrotik espezialitate mediko batera bideratuak izaten direnean bai pazienteak bera ospitalera zuzenean joaten denean (ikus kapitulu honetako 2.2 atala, “Zerbitzu elebidunen eskaintza”).

2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea

Osakidetzako paziente eta erabiltzaileen gogobetetze-maila neurtzeko inkestetan, euskara ohiko hizkuntza duten pazienteek (edo euskara eta gaztelania era berdinean) aukera izango dute Erakundeko euskararen erabilerrari buruzko zenbait itemi erantzuteko. Eta erregistratutako gogobetetasun-maila adierazlea izango da bai Euskara Planaren ebaluazioetan, bai Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremana artikulatzen duen urteroko Programa Kontratuan (ikus 4.1.2 eta 4.1.3 atalak, “Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna” eta “Hizkuntza-politikaren ebaluazioa”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).

2.5. Hizkuntza-eskubideen aitormena paziente eta erabiltzaileen eskubideen dekalogoetan

II. Euskara Plana onartzen den momentutik aurrera, hizkuntza-eskubideen berariazko aipamena egingo da Osakidetzan argitaratuko diren paziente eta erabiltzaileen eskubideen dekalogo guztietan.

2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak

- a) Bi dira enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio, profesionalen elkargo, gaixoen elkarte eta abarrekiko harremanetarako hizkuntza-irizpide orokorrak:
 - a.1) Ahozko harremanetan harrera euskaraz egingo da beti, hau da, hasierako agurrak eta lehenengo galderak eta esaldiak euskaraz izango dira, eta, ondoren, paziente eta erabiltzaileekiko ahozko harremanetarako jarraibideak aplikatuko dira, batez ere enpresa, finantza-erakunde edo administrazioko solaskidea beti pertsona bera eta euskal hiztuna bada. Jarraibideok jasota daude kapitulu honetako 2.1.1 atalean (“Ahozko harremanetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak”).

- a.2) Idatzizko harremanetan, paziente eta erabiltzaileekiko idatzizko harremanetarako irizpideak beteko dira, kapitulu honetako 2.1.2 atalean jasota daudenak (“Idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak”).
- b) Administrazioek oso eginkizun garrantzitsua dute duela gutxira arte euskarak presentzia eskasa izan duen esparru formaletan hizkuntzaren erabilera normalizatzen. Hori dela eta, interesgarria izango litzateke Osakidetzako zerbitzu-erakundeek eta dagokion administrazio sailak (tokikoak, foralak edo autonomikoak, baina batez ere udalek eta Osasun Sailak) euskarazko zirkuitu administratiboak osatzea. Gainera, administrazio gehienetan euskara normalizatzeke planak garatzen ari direnez, itunak ere egin litezke elkarrekin euskararen erabilera sustatzeari begira.

2.7. Kontratutako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak

- a) Zerbitzu-erakundeek kontratua egikaritzeko hizkuntza-baldintzak jasoko dituzte jarduera osoa edo jardueraren zati handi bat herritarrei begira egiten duten zerbitzuak kontratatzerakoan (segurtasun-zerbitzua, kafetegia, jantokia...). Eta berdin jokatu da hornigaien erosketetan, baldin eta erosi beharreko aparatuek Osakidetzako langileek edo erabiltzaileek irakurriko dituzten idazkun edo jarraibideak idatzirik badauzkate (asistentzia sanitarioko ekipamenduak, kafe-makinak, janari-makinak, inprimagailuak, fotokopiagailuak...). Bi kontratazio-mota horietan, Gobernu Kontseiluaren Erabakiaren bidez 2009an onartu ziren plegu-ereduak erabiliko dira (“Obra, hornidura eta zerbitzuetako kontratuetarako karatula bateratuen eta klausula administratibo partikularren pleguen ereduak”). Aipatutako zerbitzuen kontratuei dagokienez, gainera, Plan honetan paziente eta erabiltzaileekiko ahozko eta idatzizko harremanetarako zehaztu diren irizpideak erants litezke (ikusi kapitulu honetako 2.1.1 eta 2.1.2 atalak).
- b) Egikaritzeko hizkuntza-baldintzak ezarrita dauzkaten kontratuetan, ezinbesteko betekizuna da bi hizkuntza ofizialen erabilera. Hortaz, hizkuntza-baldintzak ez betetzeak kontratuetako edozein klausula ez betetzeagatik oro har aurreikusita dauden ondorioak izango ditu. Hori dela eta, zerbitzu-erakundeetako ekonomia eta finantzako zuzendaritzek beharrezko neurriak hartu beharko dituzte, zerbitzu eta hornikuntza kontratuetan hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko irizpideak betearazteko. Betetze-mailaren jarraipena eta ebaluazioa bi modutara egingo dira: Euskara Planaren bi ebaluazioen bidez, eta Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremana artikulatzen duen urteroko Programa Kontratuaren bidez (ikusi 4.1.2 eta 4.1.3 atalak, “Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna” eta “Hizkuntza-politikaren ebaluazioa”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluaren).

3. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia

- a) Bai segurtasunari buruzko errotuluak (larrialdietako irteerak, ebakuazio-planoak, su-itzalgailuak...), bai lan-osasunari edo ingurumenari lotutakoak, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira beti. Errotulazio horretan hizkuntzen kokapenaren eta beraien tipografiaren gaineko irizpideak bete beharko dira, betiere Osakidetzak onetsitako terminologia eta zehaztutako kalitate eta estilo irizpideak errespetatuz (ikusi 4.4 atala, “Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).
- b) Makina eta ekipamenduetako idazkunak eta funtzionamendu-mezuak ere (inprimagailu eta fotokopiagailuetakoak, kafe eta janari makinetoakoak edo osasun-asistentziako tresnetakoak) euskaraz eta gaztelaniaz irakurri behar dira. Erakundearen ardura izango da irizpide hau betearaztea, ekipamendua erosi edo alokatzerakoan (ikusi 2.7 atala, “Kontrataturako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak”, KANPO-HARREMANAK kapituluan).
- c) Zerbitzu edo unitate bakoitzak dagozkion neurriak finkatuko ditu, lan-esparruko errotulazio eta karteletan (errotulu, etiketa, artxibo, karpeta eta abarretan) euskararen presentzia pixkanaka bermatzen joateko. Neurri horiek euskararen erabilera normalizatzeko programa espezifikoetan jasoko dira (ikusi 4.1.2 atala, “Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).

3.2. Giza baliabideak

3.2.1. Langileekiko harremanak

- a) Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko 67/2003 Dekretuko 15. artikuluan zehazten denez, Erakundeak bi hizkuntza ofizialen erabilera bermatu behar du bere enplegatuekiko harremanetan. Hortaz, zerbitzu-erakunde guztiek beharrezko neurriak aplikatuko dituzte langileekin harreman zuzen eta etengabea duten unitateetan (batez ere zuzendaritzetan, pertsonal departamentuan, informatikan, kudeaketa ekonomikoan, lan-osasunean, irakaskuntza-prestakuntzan eta komunikazioan) hizkuntza-eskubideak sistematikoki errespetatu daitezten.
 - a.1) Ahozko harremanei dagokienez, goian aipaturiko zerbitzuetan euskarazko eta gaztelaniazko arreta bermatuko zaie langileei, aurrez aurre nahiz telefonoz. Horretarako, paziente eta erabiltzaileekin ahozko harremanetan bete beharreko irizpideei lotuko zaie beti (ikusi irizpideok KANPO-HARREMANAK kapituluko 2.1.1 atalean).

- a.2) Idatzizko harremani dagokienez, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira bai langileen administrazioari lotutako dokumentazioa (eskabide-inprimakiak, lan-kontratuak, izendapenak, administrazio-ebazpenak, nominak...), bai langileei zuzendutako informazio eta komunikazioak (iragarkiak, zirkularrak, gutunak, mezu elektronikorokorrak, deialdiak, hala nola prestakuntza, lan-osasun edo larrialdi-egoeren gaineko dokumentazioa). Agiri horiek idaztean HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluko 4.4.1 ataleko irizpideak bete beharko dira (ikusi “4.4.1 Idatzizko komunikazioetako kalitate-irizpideak”).
- b) Langileek aurkeztutako eskabide edo erreklamazioei eman beharreko erantzunetan soilik erabili ahalko da hizkuntza ofizial bakarra. Holakoetan, langileak bere idazkian erabilitako hizkuntzan idatziko da erantzuna.
- c) Osakidetzako profesionalen gogobetetze-maila neurtzeko inkestetan, hizkuntza ofizialei buruzko hiru item jasoko dira: hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideen transmisioa eta aplikazioa; barneko komunikazio-hizkuntza; eta erakunde bakoitzak euskaraz lan egiteko ematen dituen aukerak. Erregistratutako gogobetetasun-maila baliagarria izango da, adierazle gisa, bai Euskara Planaren ebaluazioetan, bai Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremana artikulatzen duen urteroko Programa Kontratuan (ikusi 4.1.2 eta 4.1.3 atalak, “Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna” eta “Hizkuntza-politikaren ebaluazioa”, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).

3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza

- a) Zerbitzu-erakundeek langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntza ezagutzeko jaso ditzakeen datuez gain, Osakidetzak langile guztiei jakinaraziko die *Enpleguaren Ataria* aplikazio korporatiboan euren lehentasunezko hizkuntza ere ipin dezaketela datu pertsonaletan. Gero, komunikazio-bide hau hedatuz eta garatuz joan ahala, Erakundeak ahalbidetu beharko du langileek izapide guztiak lehenetsitako hizkuntzan egitea.
- b) Ez da lehentasunezko hizkuntzarik jasoko enpleguak gurata adierazi ezean.

3.2.3. Langile eta egoiliar berrien harrera

- a) Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiek langile eta egoiliar berrientzako harrera-protokolo edo harrera-eskuliburua eduki beharko lukete, bi hizkuntza ofizialetan idatzita. Dokumentu horretan, erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak ezagutzeaz gain, lanean aplikatu behar diren hizkuntza-irizpideen berri

izango lukete langile berriek. Halaber, dokumentu horretan Osakidetzako enplegatuen hizkuntza-eskubideak ere aintzatetsi beharko lirateke, baita langile berriei hizkuntza-prestakuntza hobetzeko aukera guztiak azaldu ere.

- b) Langile eta egoiliar berriei egiten zaizkien harrera ekitaldietan (lantoki, eginkizun eta bestelakoei buruzko ahozko azalpenak...), beraiek lehenetsitako hizkuntza erabiliko da.

3.3. Prestakuntza

3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa

67/2003 Dekretuaren 15.2 artikuluan xedatutakoa betetzeko asmotan, Osakidetzako langileen etengabeko prestakuntzan euskararen erabilera areagotu egingo da apurka-apurka.

- a) Etengabeko prestakuntza-eskaintza korporatiboan euskarazko ikastaro-kopuruak Osakidetzako langile elebidunen portzentajearen parera heldu beharko du arian-arian. Plangintzaldiko hirugarren urterako, gutxienez portzentaje horren erdia eskaini beharko da euskaraz.
- b) Prestakuntza-saioak antolatzerakoan ohikoa den gisan, ikastaroaren gaietatik (edo gaiengatik) beharrezkoa den kasuetan (komunikazioa elementu garrantzitsua den gairen bat lantzen bada, esate baterako), euskarazko ikastaroaren edukiak (puntuak, egoerak, adibideak...) lanean euskaraz jardun behar dutenen ikuspegitik planteatuko dira.
- c) Prestakuntza-ikastaro bat bi hizkuntza ofizialetan eskaintzen bada, zerbitzu-erakundeetako prestakuntza-arloek neurri egokiak aplikatuko dituzte, ikastaldia euskaraz borondatez egin nahi duten langileek ez eze lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztaturik daukaten enplegatuek ere prestakuntza euskaraz jaso dezaten.
- d) Etengabeko prestakuntza-ikastaroen deialdietan, ikastaldiko hizkuntza beti agertuko da ikastaroa deskribatzen duten oinarritzko datuen artean. Era berean, langileekiko harremanetan bete beharreko hizkuntza-irizpideekin bat etorrita (ikus 3.2.1 atala), deialdiaren informazio guztia euskaraz eta gaztelaniaz argitaratu behar da, Plan honetan ele bietako testuen idazkeraz zehaztu diren irizpideak betez (ikus 4.4.1 atala, "Kalitate eta funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan", HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluaren).
- e) Etengabeko prestakuntza-ikastaroetako materiala ikastaroan erabiliko den hizkuntzan banatuko da.

3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoak

- a) Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoan (tailerrak, ikastaroak, saio klinikoak...), euskarazko prestakuntza-saioen kopuruak zerbitzu-erakundeko langile elebidunen portzentajearen parera heldu beharko du arian-arian.
- b) Ikastaro edo prestakuntza-saio espezifikoaren diseinu, antolamendu eta deialdiei dagokienez, etengabeko prestakuntza-ikastaro korporatiboetarako buruzko irizpideak aplikatuko dira.

3.3.3. Medikuek eta erizain egoiliarren prestakuntza

Etorkizunean euskaraz arazo barik jardungo duten osasun-eremuko espezialisten kopurua handitzeari begira, aurrerantzean, Osakidetzan prestakuntza espezializatua jaso behar duten mediku eta erizain egoiliarrei tutorea esleitzerakoan, organo eskudunek egoiliarren lehentasunezko hizkuntza izango dute gogoan (unibertsitate-ikasketak, osorik edo zati batean, euskaraz egin dituzten mediku eta erizainen kasuan bereziki). Eta horren arabera, neurriak hartuko dira egoiliarrei prestakuntza (edo prestakuntzaren zati bat behintzat) euskaraz izan dakien. Era horretara, espezialista berriak lanean euskaraz aritzeko trebatuz, komunikazio-gradurik onena bermatuko da paziente euskaldunetarako harremanetan.

3.3.4. Euskalduntze eta alfabetatze ikastaroak

- a) Osakidetzako langileen euskalduntze eta alfabetatze ikastaroak (ezaugarriak, hartzaileak, araudia, eskabideak eta aukeraketa-irizpideak) urtero-urtero arautuko dira Osakidetzako eta IVAPeko zuzendaritza nagusien ebatzpenen bidez, baita Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzaren jarraibideetan ere.
- b) Ohiko euskalduntze eta alfabetatze ikastaroetarako kalte egin gabe, azterlan bat abiatuko da 45 urtetik gorako langileei bestelako erritmoa eta iraupena izango lituzketen prestakuntza-moduluak eskaintze aldera.
- c) Euskara-ikastaroetara lanorduetan joateko irizpide orokorrak honakoak izango dira:
 - c.1) Derrigortasun-datadun lanpostuak betetzen dituzten langile finkoek lehentasun handiagoa izango dute derrigortasun-datarik gabeko lanpostua betetzen dutenek baino.
 - c.2) Langile finkoek lehentasun handiagoa izango dute finko ez diren langileek baino.

- c.3) Lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta ez duten langileek lehenetasun handiagoa izango dute hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta duten langileen aldean.
- c.4) Adinagatik edo lan-harremanagatik, inor ez da baztertua izango lanorduetako euskara-ikastaroetara joateko.

3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk

Maila korporatiboan antolatutako euskalduntze eta alfabetatze ikastaroez aparte, zerbitzu-erakundeek hizkuntza hobetzeko beste ikastaro edo saio batzuk antolatuko dituzte, zerbitzu elebidunen eskaintza hobetzeko interesgarritzat joz gero (erakundearen jardun-eremuko euskalkia ikasteko ikastaroak, adibidez; hizkuntza-eskakizuna egiaztatu baina trebetasunak galtzen joan diren langileen birziklatze-ikastaroak, etab.).

3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza

Lehenengo plangintzaldian, euskararen ezagutza Osakidetzako enplegatuen artean hedatu eta hobetu beharra zegoela eta, langileen euskalduntzea izan zen Erakundearen gehien bultzatu eta orokortu zen prestakuntza-mota. Bigarren plangintzaldian, ordea, langileen euskalduntzea ezinbestekoa izanik ere, arreta berezi eta handiagoa jarriko zaio euskarazko zerbitzua eman dezaketen langileen prestakuntza tekniko-linguistikoari, batik bat lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatu duten edota, egiaztatu gabe ere, euskara-maila egokia duten langileen kasuetan. Halaber, 67/2003 Dekretuko 14. artikuluan xedatzen den bezala, trebakuntza tekniko hori egunean-egunean bi hizkuntza ofizialetan egin behar diren lan-jardunen arabera antolatu eta gauzatu da; horregatik, kasu askotan trebakuntza baliabiderik garrantzitsuena izango da euskara eguneroko praktikan txertatzeko.

- a) Zerbitzu-erakunde bakoitzak bi urteko trebakuntza-programa bat osatu, zuzkitu, garatu eta ebaluatuko du, langileen beharrian eta posibilitateak kontuan izanda. Programa hori, eta bere ebaluazioa, Osakidetzaren Euskara Zerbitzu Korporatiboari aurkeztu beharko zaio jarraipena egiteko.
- b) Euskara Zerbitzu Korporatiboak, Osakidetzako erakundeetako euskarazko zerbitzu teknikoekin koordinaturik, erakundearen beharrian araberako material didaktiko egokia osatu, diseinatu eta eguneratuko du.
- c) Orobat, Euskara Zerbitzu Korporatiboak orokorrak edo zeharkakoak diren zenbait gairen gaineko trebakuntza-ikastaroak antolatuko ditu, euskaraz lan egitea errazte aldera (euskarazko testuen idazkera eta puntuazioa, Euskaltzaindiaren arauak, osasun-arloko oinarriko terminologia, bilera-dei eta bilera-aktak, administrazioko hizkera, etab.).

3.5. Baliabide informatikoak

- a) Osakidetzak programa bat osatu eta garatuko du, osasun-laguntzan eta administrazio arloan erabiltzen diren aplikazio informatiko korporatiboetan euskara sartzeko xedez. Egitasmoa diseinatzean, lehentasuna eman behar zaie paziente eta erabiltzaileekiko harremanei lotutako alderdiei, hala nola erabiltzaileentzako dokumentazioa sortzen duten aplikazioei, pazienteekiko harremanetan profesionalek erabiltzen dituzten datu-base eta galdetegi...
- b) Euskarazko ofimatika-programei dagokienez, zerbitzu-erakundeen eginkizuna izango da langile elebidunei programa horiek instalatu eta erabiltzeko aukera jakinaraztea. Horrekin batera, erakundeek langileak motibatu behar dituzte euskarazko ofimatika-programak baliatzeko, baita horretarako behar duten prestakuntza eman ere. Prestakuntza-mota hau etengabeko prestakuntza korporatiboaren barruan eskainiko da (ikusi kapitulu honetako 3.3.1 atala).
- c) Osakidetzako zerbitzu-erakundeek euskaraz lan egiten laguntzen duten bestelako tresna informatikoak ere eskuratuko dizkiete euren enplegatu elebidunei (zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak, sareko gramatikak, etab.).

3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala

3.6.1. Lan-hizkuntza

- a) Zerbitzu edo unitate bakoitzeko euskararen erabilera-programan (ikusi 4.1.2 atala, "Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna", HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan), zerbitzu edo unitate horretako lan-hizkuntza adieraziko da espresuki. Horrela, bai programa horiek diseinatzean, bai ondorengo berrikuspenetan, aztertu egin beharko da euskara unitateko lan-hizkuntza izateko aukera.
- b) Zerbitzu-erakundeek arreta berezia jarriko dute eta behar diren neurriak abiaraziko dituzte plangintzaldi honetan ahalik eta lehentasunezko unitate gehienetan (batez ere 1. lehentasun espezifikoak duten horietan) euskara lan-hizkuntza izan dadin.
- c) Euskara zerbitzu edo unitate bateko lan-hizkuntza izango dela ebatziz gero, zerbitzu-erakundeak euskarazko lan hori zehaztuko eta bermatuko duen protokoloa jarriko du abian, bi helbururekin: bata, unitate horretako langileek euren zereginak bikoiztu behar ez izatea, eta bestea, euskaraz eta gaztelaniaz lan egiten duten unitateen arteko koordinazio eta komunikazio arazoak nola konpondu aurreikustea.

3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan

- a) Euskara ohiko lan eta komunikazio hizkuntza duten zerbitzu, unitate, lantalde edo batzordeek euskaraz egingo dituzte beti lan-bilerak.
- b) Euskarazko komunikazioa bermatu ezin izango den bileretan, bi maila bereizi beharko dira:
 - b.1) Zerbitzu edo unitate bateko langileen ohiko lan-bilerak, baita zenbait zerbitzuren artekoak, batzordeak edo gai zehatzei buruzko jarraipen-bilerak ere, gaztelaniaz egingo dira. Hala ere, bilera-deiak, bileran aztertu beharreko agiriak eta aktak idatzi behar dituzten enplegatuek euskaraz baldin badakite, ahalegina egingo da dokumentu horiek ele bietan idatz daitezen, itzulpenen erantzukizuna duten langileak eginkizun horretan sartu barik.
 - b.2) Bilera orokorrak gaztelaniaz izango dira nagusiki, baina hasierako sarrera eta azken laburpena gutxienez euskaraz egingo dira. Deiak, erabilitako idatzizko eta ikus-entzunezko materialak, aktak eta dokumentu nagusiak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira.

3.6.3. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko egitasmoak

- a) Zerbitzu-erakundeek egoki deritzeten egitasmo edo jarduerak antolatuko dituzte, hizkuntza-ohiturak aldatzeari eta langileen arteko harreman informaletan euskararen erabilera sustatzeari begira (*Mintzalagun, Kafea euskaraz...*).
- b) Zerbitzu-erakundeetako pertsonal zuzendaritzek euskararen erabilera bermatu eta areagotzeko konpromisoen eta ahalegin konpartituen hitzarmen bat proposatuko diete sindikatuei. Hitzarmenaren oinarria komunikazio orokorretan, dokumentuetan eta erakundearen barruan egiten diren ekintzetan Euskara Plan honetako elebitasun-irizpideak errespetatzea izango da.

3.7. Estrategia eta kudeaketa

- a) Estrategia eta kudeaketa orokorrari loturiko dokumentu nagusiak (Plan Estrategikoa, kudeaketa-planak, kontabilitate arloko dokumentuak, etab.) bi hizkuntza ofizialetan idatzi behar dira zerbitzu-erakunde guztietan, HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluko 4.4.1 atalean testu elebidunak idazteko ezarritako irizpideei jarraiki (ikus "4.4.1 Kalitate eta funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan").
- b) Ildo beretik, erakundeek programa bat garatu beharko dute, bai kalitateko bai ekonomia eta finantzen kudeaketa-arloko dokumentuetan euskara sartzen eta euskararen presentzia handitzen joateko.

4. KAPITULUA: HIZKUNTZA-KUDEAKETA

4.1. Hizkuntza-politika

4.1.1. Euskara Plana eta bere aplikazio-eremua

- a) Osakidetzaren Euskara Planaren aplikazio-eremuak Erakundea osatzen duten zerbitzu-erakunde guztiak hartzen ditu barne. Beraz, guzti-guztiek, salbuespenik gabe, bete beharko dituzte Euskararen Erabilera Normalizatze Plan honetan emandako irizpide eta neurriak.
- b) Giza baliabideak kudeatzeko sistema informatiko korporatiboan jasoko dira Euskara Plana gauzatze aldera zerbitzu-erakunde bakoitzak ezarri behar dituen lehentasunak, ehunekoak eta betebeharrezko neurriak. Sistema informatiko hori baliatuko da horien guztien jarraipena egiteko. Lehentasun eta neurri horietako batzuk zehazteko behar diren datu soziolinguistikoak, berriz, EUSTATen azken Biztanleria eta Etxebizitzari buruzko Estatistika edo Zentsutik (2011) hartuko dira, eta beste zentsu bat argitaratzen bada, ehunekoak berregokitu egingo dira.
- c) Bestalde, bai Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-arretaren egituraren txertaturik dauden itunpeko zentro eta zerbitzuetan (Ospitale Onkologikoan, Asunción klinikan, Gipuzkoako Osasun Mentaleko ospitaleetan, Osakidetzarenak ez diren anbulantzia-zerbitzuetan...), baita Osakidetzakoak ez diren baina haren esparruan diharduten organismo eta administrazioetan ere (gaixo eta emaeleen elkarteetan, EHUKo medikuntza eta erizaintza fakultateetan...) aplikatu beharrekoak izango dira Eusko Jaurlaritzaren euskararen erabilera-irizpideak, Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio eta erakunde publiko guztietarako ezarriak. Aipatutako zerbitzuekin kontratua edo hitzarmena izenpetu duten erakundeek (Osasun Sailak, Osakidetzak edo zerbitzu-erakundeek) haiekin adostuko dute hizkuntza-irizpideak modu planifikatuan abiarazteko prozedura. Halaber, jarraipena egiteaz ere arduratuko dira.

4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna

- a) Osakidetzaren Euskara Plana gauzatzeko ardura zuzendaritza guztiei dagokie. Erakundeko Zuzendaritza Nagusi osoa, Zuzendari Nagusia buru duela, arduratu egingo da Plana maila korporatiboan bultzatzeaz eta garatzeaz, eta zerbitzu-erakunde bakoitzeko Zuzendaritza osoa, Zuzendari Kudeatzailea buru duela, arduratu egingo da Plana erakundearen jardun-eremuan garatzeaz. Zuzendaritza guztiek jarrera aktiboa izan behar dute Euskara Plan berria sustatzen, eta lider eta eragile nagusi gisa jokatu behar dute beti, euren menpeko aginte-organoen bitartez Plana zeharka zabaltzen eta betearazten, zuzendaritzako arlo guztietako zerbitzu eta unitate guztietan.

- b) Zerbitzu-erakundeetan abiatu behar diren euskararen normalizazio-neurri korporatiboei dagokienez (sistema informatikoak, produktu eta zerbitzuen kontratazioa edo etengabeko prestakuntza, adibidez) ardura partekatua izango dute Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak eta zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek.
- c) Bestalde, dagokion zuzendaritzak eta haren eremuko erdi mailako arduradunek euren gain hartuko dute beraien agindupeko zerbitzu eta unitateetan euskararen erabilera normalizatzeko berariazko programak hezurmamitzea. Eta programa horien diseinua eta jarraipena egiten laguntzeko, Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendaritzak, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren bitartez, aukerako modulua prestatuko du Erakundearen informazio-sistemetan.
- d) Zerbitzu-erakundeek euren Plan Estrategiko eta kudeaketa-planetan sartuko dituzte Euskara Planeko normalizazio helburuak eta neurriak.
- e) 67/2003 Dekretuko bigarren xedapen gehigarrian ezarrita dagoen legez, euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak aintzakotzat hartuko dira Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremanak urtero artikulatzen dituen Programa Kontratuko kalitate-betekizunen artean. Hona hemen Programa Kontraturako aurreikusten diren hainbat adierazle, estrategiaren eta helburuen garapenaren arabera eguneratu eta birmolda daitezkeenak:
 - e.1) Osakidetzako pazienteen gogobetetze-inkestetan euskararen erabile-raren gainean adierazten diren asebetetze eta adostasun maila.
 - e.2) Osakidetzako enplegatuen gogobetetze-inkestetan adierazten diren asebetetze eta adostasun maila, hiru alderdiri dagokienez:
 - Hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideen transmisioa eta ezarpena.
 - Euskaraz lan egiteko Erakundeak ematen dituen aukerak.
 - Euskararen erabilera barneko komunikazioan.
 - e.3) Derrigortasun-daten gutxieneko portzentajea betetzen ez duten lehen-tasunezko unitateen kopurua eta ehunekoa.
 - e.4) Hizkuntza-eskakizuna egiaztatu gabe derrigortasun-datadun lanpos-tuetan dauden langileen kopurua eta ehunekoa.
 - e.5) Zerbitzu elebiduna emateko identifikaturik dauden lehen-tasunezko unitateen kopurua eta ehunekoa, hiru unitate-motaren arabera sailkatuta:
 - Harrera, onarpen eta informazio unitateak (harrera eta onarpen orokorrak, kanpo-konsultetako harrerak, larrialdietako harrerak, Arreta Espezializatuko harrerak...)

- Lehenetasunezko asistentzia-zerbitzuak (Pediatria, Medikuntza Orokorra, Larrialdiak, solairuko erizaintza...)
 - Administrazio eta osasun-antolamenduaren eremuetako lehenetasunezko unitateak (pertsoneko departamentuak, komunikazioa, prestakuntza, informatika, zuzendaritzako idazkaritzak...)
- e.6) Ospitaleko euskarazko asistentzia espezializatuaren eskaintzan sartutako espezialitateen kopurua eta ehunekoa.
- e.7) Jarduera osoa edo jardueraren zati handi bat herritarrei begira egin eta kontratuko hizkuntza-baldintzak betetzen ez dituzten zerbitzu kontratatuen kopurua.
- e.8) Zerbitzu-erakundearen prestakuntza espezifikokoaren bidez egin diren euskarazko ikastaro, tailer edo prestakuntza-saioen kopurua eta ehunekoa.
- e.9) Lehenetasunezko unitateetan euskaraz lan egiteko trebatu diren langileen kopurua eta ehunekoa.
- e.10) Euskara Plana zerbitzu-erakundeko Plan Estrategikoan eta kudeaketa-planetan sartuta egotea.
- e.11) Elebitasun, hizkuntza-normalizazio eta hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko prestakuntza-saioretan parte hartu duten erdi mailako arduradunen kopurua eta ehunekoa.
- e.12) Euskara Zerbitzu Teknikoko arlo teknikoen, arlo horietako profesionalen eta beraien dedikazio-orduen kopuruak.
- f) Euskara Planaren inguruko komunikazioak zerbitzu-erakundearen Komunikazio Planean zehaztutako komunikazio-bideen arabera egingo dira. Eta erakundeak Komunikazio Planik ez badauka, berariazkoa diseinatuko da Euskara Planarentzat.

4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa

- a) Zerbitzu-erakunde bakoitzak bere jardun-eremuan Euskara Planaren inguruan egin ditzakeen ebaluazio edo neurketez gainera, Osakidetzak bi ebaluazio egingo ditu, Planaren helburuen eta neurrien betetze-maila jakiteko: lehenengo ebaluazioa plangintzaldiko hirugarren urtea bukatzean hasiko da; eta, bigarrena, plangintzaldi osoa amaitu eta jarraian. Lehen ebaluazioaren bitartez, Planean zehaztutako helburu guztiak erabat betetzeko hobekuntzak proposatu eta abiatu beharko dira. Bigarren ebaluazioak, aldiz, Planaren helburuen betetze-maila zehatz mugatu, eta, halaber, oinarria ere izan beharko du Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko III. Plana paratzeari begira. Bi ebaluazioen txostenak Hizkuntza Politikarako

Sailburuordetzara igorriko dira, bertan aztertu eta balora ditzaten; gainera, sindikatuei eta gainontzeko interes-taldeei ere aurkeztuko zaizkie eta Osakidetzaren webgunean argitaratuko.

- b) Euskara Plan honetako helburuekin bat etorrira, ebaluazioetan ondoko haztapena egingo da bost jarduera-eremu edo bost ardatzen artean:
 - Irudia eta komunikazioa: %25
 - Kanpo-harremanak: %30
 - Barne-harremanak: %20
 - Hizkuntza-kudeaketa: %15
 - Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak: %10
- c) Osakidetzaren ebaluazioez gain, 2013-2019ko plangintzaldiaren barruan Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiek behin gutxienez aurkeztu beharko dute Euskalit Bikaintasunerako Euskal Fundazioak eta Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak hizkuntza-kudeaketaren kalitatearen arloan ematen duten Bikain ziurtagirira. %40tik gorako elebidunen populazioari osasun-laguntza eskaintzen dioten zerbitzu-erakundeek gutxienik tarteko ziurtapena lortu behar dute plangintzaldiko lehen hiru urteetan; eta %40tik beherako herritar elebidunen portzentajea duten erakundeek, ordea, plangintzaldia amaitu aurretik tarteko ziurtapena erdiestea izan behar dute helburu.

4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketeki buruzko kexen erregistroa eta jarraipena

- a) Hizkuntza-eskubideak urratzearen ondorioz jasotzen diren kexa eta erreklamazioei dagokienez, Osakidetzak, Giza Baliabideen Zuzendaritzaren eskutik, baterako protokoloa adostuko du, kexa guztiak erregistratu eta jarraipen osoa eta egokia egiteko xedez.
- b) Unitate bakoitzeko buruaren edo arduradunaren eginkizuna izango da bere zerbitzuaren inguruko kexen zergatiak argitzea, kasu bakoitzari konponbidea edo irtenbidea ematea eta kexari dagokion erantzuna ere idaztea.

4.2. Pertsonak

- a) Erdi mailako arduradunak eta kargudunak lanean euskara erabiltzeko jarraibideak transmititzeko eta langileak motibatuzko funtsezko profesional-taldea izanik, Osakidetzak, etengabeko prestakuntza-prozesuaren bidez,

prestakuntza berezia eskainiko die, besteak beste, elebitasunaz, hizkuntza-eskubideez eta euskararen normalizazio-prozesuan erdi mailako arduradunei dagozkien zereginenez. Erdi mailako arduradunek Euskara Plana hobeto ezagutzea, inplikazio handia izatea eta normalizazio-neurri guztiak behar bezala bultzatzea lortu nahi da prestakuntza-saio horietan.

- b) Osakidetzaren lehen Euskara Planaren ebaluazio partzialaz geroztik egin izan den bezala, erakundeetan Euskara Planeko neurrien planifikazio, koordinazio, jarraipen eta ebaluazio lan teknikoak egin behar dituzten euskararen normalizazioko teknikariek (ikusita kapitulu honetako 4.3.2 atala, “Euskara Zerbitzu Teknikoa”) “jardunbide egokien” erako prestakuntza-saio batzuetan hartuko dute parte. Saio horietan, euskara-planen garapenean sor daitezkeen zenbait arazoren konponbideen berri emateaz gain, lagungarriak izan daitezkeen proiektu eta esperientziak ere aurkeztuko dira. Euskara Zerbitzu korporatiboa arduratuko da saio horiek antolatzeaz eta ebaluatzeaz.
- c) Plangintzaldi honetan, Osakidetzak, Komunikazio Unitatearen bidez, enplegatuek sentsibilizatzeko bi kanpaina egingo ditu gutxienez (hirurteko bakoitzean bat), honako bi helburuokin: eguneroko lanean euskararen erabilera sustatzea eta hizkuntza erabiltzearen aldeko jarrera aktiboak sendotzea.
- d) Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak aitormen-sistema bat ezarriko du, euskara era sistematikoan erabiltzen duten eta eguneroko zereginetan euskararen erabilera eta normalizazioa nabarmen bultzatzen duten langile, zentro edo zerbitzu-erakundeak aintzatesteko aldera. Ahal dela, Osakidetzako alderdi sozialarekin adostuko dira aintzatespena egiaztatu eta gauzatzeko neurri zehatzak.
- e) Hezkuntza, Hizkuntza Politika eta Kultura Sailarekin elkarlanean, Osakidetzak bere hizkuntza-plangintzaren berri emango die osasun-arloan lan egitera bideratutako ikasketa akademikoetako ikasleei, gehienbat unibertsitateko medikuntza, erizaintza eta fisioterapia graduetakoei, baita lanbide heziketan erizaintzako laguntzaile moduluak egiten dituztenei ere.

4.3. Baliabideak

4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea

- a) Bai Osakidetzak bai zerbitzu-erakundeek Euskara Plana Garatzeko Batzordea jarriko dute martxan. Batzordea Zuzendari Nagusiaren edo Zuzendari Kudeatzailearen ebazpenaren bidez osatuko da. Foro horretan, erabaki nagusiak hartuko dira Euskara Planeko neurriak modu eraginkorrean

betetzeari begira. Batzordea gutxienez hiru hilean behin elkartuko da, eta, besteak beste, honako batzordekideak izango ditu: erakundeko zuzendaritza guztietako ordezkari bana (horietako bat batzordeburua), erdi mailako arduradunik garrantzitsuenak, Euskara Planaren inplementazioan lan egin nahi duten sindikatuen ordezkariak, eta idazkari-lanak egingo dituen erakundeko euskararen normalizazioko teknikaria.

- b) Sei hilean behin, Euskara Plana Garatzeko Batzordeak garrantzitsutzat jotzen dituen bere asistentzia-eremuko langileak eta interes-taldeak deituko ditu (Euskara Plana Garatzeko Batzordean normalean parte hartzen ez duten sindikatuak, tokiko administrazioak eta mankomunitateak, etab.) Planaren garapenaren berri emateko eta, elkarlanerako konpromisoak hartuta, euskararen normalizazio-prozesua azkartu ahal izateko.

4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa

- a) Hizkuntza normalizatzeko prozesuan ezinbestekoak diren berariazko lan teknikoak behar bezala gauzatzeko, bai Osakidetzak, maila korporatiboan, bai zerbitzu-erakundeek Euskara Zerbitzu Tekniko bana edukiko dute. Zerbitzu horrek, egitura organikoan duen kokapena duela ere, zeharka jardun beharko du erakunde osoan.
- b) Zerbitzu-erakundeetako Euskara Zerbitzu Teknikoaren eraketari dagokionez, oro har hiru profesionalek osatuta egotea gomendatzen da, bereizitako hiru lan-arlo teknikotan jardungo dutenak:
 - b.1) Euskararen normalizazioko teknikaria: Euskara Planaren normalizazio-neurrien planifikazio, koordinazio, jarraipen eta ebaluazioaz arduratuko da.
 - b.2) Euskarazko testuen arduradun teknikoa: testuen egokitzapen, zuzenketa eta itzulpen lanez arduratuko den teknikaria.
 - b.3) Administraria: Euskara Planaren garapenari loturiko administrazio-kudeaketaz arduratuko da (deialdiak, hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak, euskara-tituluen baliokidetzak, Euskara Planaren gaineko informatika-aplikazio korporatiboaren mantentze-lanak...)
- c) Egoki iritiz gero, plantilla organiko txikiko zerbitzu-erakundeek aukera izango dute Euskara Zerbitzu Teknikoa beste erakunde batekin batera eratzeko.
- d) Plan hau onartu ostean sor daitezkeen erakunde sanitario integratuen (ESI) kasuan, Euskara Zerbitzu Teknikoko profesional-kopurua (baita haren barruko edozein lan-arlotakoa ere) erakundearen tamainaren eta beharrianen araberakoa izango da.

- e) Zerbitzu-erakunde bakoitzeko Euskara Zerbitzu Teknikoak enplegatu baten laguntza izango du lehentasunezko zentro edo zerbitzuetan. Langile horiek ez dituzte Euskara Planeko irizpideak eta neurriak komunikatu eta betearazi behar, hori unitateburuei baitagokie; euren zentro edo zerbitzuetan Euskara Planaren alderdi teknikoen jarraipena egingo dute soilik. Eta lan hori egiteko eta Euskara Planaren arduradun teknikoarekin koordinatzeko, erakundeak komenigarritzat jotzen duen ordu-kopurua esleituko die hiler.

4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika

4.4.1. Kalitate eta funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan

- a) Idatzizko komunikazioetan, Osakidetzan aplikatuko egingo dira Eusko Jaurlaritzan eta bere erakunde autonomoetan Euskararen Erabilera Normalizatzeko IV. Planak jasotako irizpideak (edo unean-unean indarrean egon daitezkeen Plan horren eguneraketetako irizpideak, bestela), derrigor bete beharrekoak baitira bai Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Orokorrean baita haren erakunde autonomoetan ere. Eta elementu grafikoei dagokienez, Osasun Sailak 2013ko apirilean eguneratutako *Identitate Grafiko Korporatiboaren Eskuliburuari* jarraituko zaio. Alde horretatik, Osakidetzak kalitateko komunikazio idatziak sustatuko ditu, hau da, testu zuzenak, jatorrizkoak, egokiak eta argiak, egitura logiko eta diseinu zainduarekin, betiere ulermena bermatzeko helburuz.
- b) Bi hizkuntza ofizialetako testuen kalitatea zaintzeko testuinguruan, hizkuntzen funtzionaltasuna ere hartuko da kontuan. Horregatik, euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan eta mezu berdina ematen agertzen diren dokumentuetan, euskarazko testua lehentasunezko lekuan kokatuko da, tipografiaren bidez nabarmenduta:
 - b.1) Euskarazko eta gaztelaniazko testu analogoak bata bestearen gainean dauden lerro edo blokeetan ipini behar izanez gero, euskarazko testua goian agertuko da; lerro edo zutabe bertikaletan, euskarazko testua ezkerrean egongo da; eta orrialde paraleloetan, euskarazko orrialdea eskuinekoa izango da.
 - b.2) Tipografiari dagokionez, euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan badaude (lerro, bloke, zutabe edo orrialdeetan) eta mezu berdinak adierazten badituzte, euskarazko testuak letra lodiz nabarmenduko dira. Baina nabarmentzea ez da beharrezkoa izango hizkuntza bateko eta besteko testuak elkarren ondoan edo hurbil ez badaude, edo, testu berean bi hizkuntzak elkarrekin agertuta ere, mezu ezberdinak ematen badituzte.

4.4.2. Itzulpenak

- a) Itzultzea, berez, ez da helburua, bitartekoa baizik, haren bidez hizkuntza-eskubideak bermatzen, testuen kalitatea ziurtatzen eta profesionalen eta erabiltzaileen arteko komunikazioa errazten delako. Hala ere, Osakidetzako euskararen normalizazio-prozesuan gaur egun itzulpenek daukaten garrantzia ikusita, aintzat hartu beharreko alderdia izango da hurrengo urteetako hizkuntza-plangintzan eta baliabideen hornikuntzan. Hori dela eta, zerbitzu-erakunde bakoitzak behar beste baliabide jarri behar ditu bere itzulpen-beharrei aurre egiteko.
- b) Halaber, itzulpen-lanak ondo antolatzeari eta bizkortzeari begira, zerbitzu-erakunde guztiek testuak idazteko eta itzultzeko protokoloa eduki behar dute idatzita, eta protokolo hori testuak edota dokumentuak sortzen dituzten langileek behintzat ondo ezagutu eta bete behar dute.
- c) Osakidetzak, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren bidez, zerbitzu-erakundeetan itzultzeaz arduratzen diren pertsonen arteko komunikazioa eta koordinazioa sustatuko ditu, irizpide bateratuak erabiltze aldera.
- d) Hala ere, mezuak bi hizkuntza ofizialetan sortu eta zabaltzea da hizkuntza-normalizazioaren helburuetako bat. Beraz, Osakidetzaren eta zerbitzu-erakundeen eginbeharra da beharrezko mekanismoak aplikatzea profesionalek euskarazko testuak sor ditzaten, erdaraz sortu eta ondoren itzulpenetara jo beharrik gabe. Alde horretatik, zerbitzu-erakundeek laguntza eskainiko diete dokumentazioa euskaraz sortzeko prest dauden langile elebidunei, lana bikoiztu ez dakien eta beraien dokumentuetan euskararen kalitatea berma dadin.

4.4.3. Estilo-irizpideak

IVAPekin batera, Osakidetzak zenbait estilo-irizpide zehaztuko ditu eta hainbat dokumentu-txantilo edo dokumentu-eredu prestatuko ditu, testu eta idazketa estiloak bateratu eta idatzi guztietan euskararen kalitatea zaintzeko asmoz.

4.4.4. Terminologia

- a) Osakidetzak, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren bidez, barnean hartzen dituen lanbide-eremuetako euskarazko lexiko espezializatua bildu, normalizatu eta hedatzeko lan sistematikoari ekingo dio.
- b) Erakundeak Euskararen Aholku Batzordearen Terminologia Batzordean parte hartzea eskatuko du, eta aurrerantzean Batzordeak zehaztutako irizpide, metodologia eta lehentasunei jarraituko die terminologia-lanetan.

4.4.5. Euskara estandar eta kalitatekoaren zabalkundea dibulgaziozko argitalpenetan

Osakidetzak osasun-arloan euskara sustatu eta normalizatzeko xedez editatzen jarraituko duen dibulgaziozko argitalpenean (ikusi “1.5 atala, Aldizkariak eta buletinak”, IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA kapituluan), euskara estandarizatua, egokia eta kalitatekoa erabili eta zabalduko da.

4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak

Zerbitzu-erakundeek, sumatzen dituzten beharrianen eta izaten dituzten aukeren arabera, euren eremuan euskararen erabilera areagotzeko jarduerak, lantaldeak, ekitaldiak edo bestelako ekimenak antolatuko dituzte. Jarduera horiek beste administrazio, gizarte-erakunde edo herritar-talde batzuekin batera garatzeko egitasmoak izan daitezke.

5. KAPITULUA: HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK

Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak berez ez dira helburuak, ezpada bitartekoak, zerbitzuak bi hizkuntza ofizialetan eskaintzea erraztu behar dutenak. Printzipio horrek, beraz, presente egon behar du beti kapitulu honetako edozein neurri aplikatzerakoan

5.1. Hizkuntza-eskakizunak

- a) Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretuko 18. artikulua xedatzen duen bezala, asistentzia-zentroetako unitate sanitarioetako lanpostuek, baita bezeroak artatzeko unitateetakoek ere, 2. hizkuntza-eskakizuna edukiko dute ezarrita. Era berean, 2. hizkuntza-eskakizuna jarriko zaie unitate administratibo eta orokorretan funtzio sanitarioak betetzen dituzten efektiboek ere.
- b) Bestalde, 67/2003 Dekretuko 2. artikuluko c) atalean aipatutako unitate administratibo eta orokorretako efektiboek euren titulazio-taldeari dagokion hizkuntza-eskakizuna edukiko dute. Titulazio-taldeak Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren ekainaren 26ko 8/1997 Legearen 4. Xedapen Gehigarrian zehaztutakoak dira. Hona hemen taldeak eta haien hizkuntza-eskakizunak:
 - A taldea: 3. edo 4. hizkuntza-eskakizuna
 - B taldea: 3. edo 4. hizkuntza-eskakizuna

- C taldea: 2. edo 3. hizkuntza-eskakizuna
 - D taldea: 2. hizkuntza-eskakizuna
 - E taldea: 1. edo 2. hizkuntza-eskakizuna
- c) Hizkuntza-eskakizunen egiaztatze-probei, baliokidetzei eta salbuespenei dagokienez, 67/2003 Dekretuaren II Kapituluko 3. atalean xedatutakoa (25. artikulutik 35.era) beteko da.
- d) Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko indarrean dagoen araubideaz gain, 2. hizkuntza-eskakizuna oraindik egiaztatu ez duten 45 urtetik gorako langile euskaldunek Euskara Planean parte hartzeko helburuz, Osakidetzak langile-talde horri buruzko azterlana egingo du (tipologia, Erakundeko langileen artean duten pisu erlatiboa, Euskara Planean izan duten esku-hartzea, hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko dituzten oztopoak...). Horrela, lan horren emaitzak kontuan izanik, erabaki bat hartu ahal izango da langile-talde horrek 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko deialdi bereziren bat egiteaz.

5.2. Lehenetasun generikoak euskararen erabilerearen normalizazioan

67/2003 Dekretuko 4. artikulua jasotzen duenez, Osakidetzako euskararen normalizazio-prozesuak ondorengo lehenetasun-hurrenkera izan behar du oro har:

- Lehenengo lehenetasun-maila: Lehen Mailako Arreta.
- Bigarren lehenetasun-maila: Arreta Espezializatua.
- Hirugarren lehenetasun-maila: zerbitzu administratibo eta orokorrak.

5.3. Lehenetasun espezifikoak, eta euskararen erabilerari buruzko helburuak derrigor betetzeko datak

- a) 67/2003 Dekretuaren 5, 6 eta 7. artikuluetan jasotzen dira euskararen erabileraz Osakidetzaren Euskara Planak Lehen Mailako Arretarako, Arreta Espezializaturako eta zerbitzu administratibo eta orokorretarako ezarri behar dituen gutxieneko helburuak. Eta artikuluko horien edukia osatzeko, 11, 12, 13 eta 15. artikuluek euskararen ahozko eta idatzizko erabileraz Osakidetzan bete behar diren jarraibideak biltzen dituzte, hiru komunikazio-alderdi bereiztuta: zerbitzu-hizkuntza (kanpoko zein barneko harremanetakoa), lan-hizkuntza eta administrazio publikoen arteko hizkuntza. Horrela, helburu horiek guztiak oinarri hartuta, Planak ondoko lehenetasun espezifikoak mailaketa egingo du:

- I. lehentasun espezifikoa: plangintzaldi honetan zerbitzu elbidunak eskaini behar dituzten unitateak.
 - II. lehentasun espezifikoa: zerbitzu elebidunen eskaintza-maila ezberdina duten eta arian-arian eskaintza hori handituz joango diren unitateak.
- b) Beste alde batetik, derrigortasun-dateak oro har adierazten dute noiz bete behar diren Osakidetzako zerbitzu-erakunde eta unitateetan ezarri diren helburuak.

5.4. Unitateen lehentasun espezifikoak eta derrigortasun-daten gutxienerako portzentajeak zehazteko irizpideak

- a) I. lehentasun espezifikoa duten unitateei, zerbitzuak ele bietan eman behar dituztenei alegia, derrigortasun-datak 67/2003 Dekretuaren 10. artikuluan zehaztutakoaren arabera jarriko zaizkie: unitateko efektiboen %80k gutxienez izan behar dute derrigortasun-data.
- b) II. lehentasuneko unitateetan gutxienez ezarri beharreko derrigortasun-daten ehunekoak kapitulu honetako hurrengo ataleko tauletan azaltzen dira. Ehuneko horiek handitzen joango dira arian-arian, zentro bakoitzaren jardun-eremuko egoera soziolinguistikoaren, herritarren eskariaren eta enplegatuen egiaztatze-mailaren arabera.
- c) Unitate jakin bateko efektiboen artean derrigortasun-data zeini jarri behar zaion erabakitzeko orduan, aintzat hartu behar da data ezartzeak zerbitzua bi hizkuntza ofizialetan berme guztiarekin ematea duela helburu. Eta irizpide hori presente egon behar da lehentasuneko edozein zerbitzu edo unitate berrantolatzerakoan ere.
- d) Aurreko paragrafoko printzipioa kontuan izanik, derrigortasun-data jartzeko efektiboen hautaketa hurrengo lehentasun-hurrenkerari lotuko zaio, lanbide-taldearen edo lanpostu funtzionalaren arabera bereizketarik egin gabe:
- d.1) Efektiboaren eginkizunetan, zerbitzuaren kalitateak hizkuntzaren erabilerarekin lotura zuzena izatea.
 - d.2) Efektiboa betetzen duen langileak dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta edukitzea.
 - d.3) Efektiboa finko ez den langile batek betetzea.
 - d.4) Efektiboa betetzen duen langileak derrigortasun-data jartzeko eskatu izana.

- d.5) Hizkuntza-eskakizunari begira, langileak euskara-maila altuagoa izatea.
- d.6) Lanpostu funtzionalean langileak denbora gutxiago eramatea.
- d.7) Langilea gazteagoa izatea.

- e) Osakidetzako antolamenduaren eta langileen berezitasunak gogoan izanik, bi alderdiri erreparatu behar zaie unitateen egoera aztertzean: batetik, hizkuntza-eskakizuna egiaztatetik salbuetsita dauden langileen kopuru eta kokapena, eta bestetik, bete gabe dauden efektiboak.

- f) Helburuak lortzeko bidean aurrera egin nahian, tauletan zehazturiko gutxieneko portzentajeaz gain, lehentasunezko unitateetan derrigortasun-data jarriko zaie Plana onartzen den egunetik aurrera titularrik gabe hutsik egongo edo geratuko diren lanpostu guztiei, salbu beste lanpostu batean jardunean ari diren enplegatuak atxikitzeko gordeta edo konprometuta dauden lanpostu hutsei.

- g) Lehentasunezko unitateetako behin-behineko kontratazioan, oro har euskararen ezagutza lehenetsiko da, betiere herritarraren asistentzia bermaturik. Kontratazio-irizpide horri buruzko xehetasunak Osakidetzako Mahai Sektorialaren Kontratazio Akordioan zehaztu eta aratuko dira, Plana onartu eta ondoko hilabeteetan.

- h) Plan honetako helburu eta lehentasunekin bat etorrita, plangintzaldiko lehenengo hilabeteetan Osakidetzak definitu egingo ditu buruzagitza, agintaritza, gainbegiraletza eta ardura bereziko lanpostuei derrigortasun-datak esleitzeko irizpideak eta prozedura, frogaturik baitago buruzagitza-lanpostuak betetzen dituztenek euskaraz jakin eta euskaraz egiteak erraztu eta lagundu egiten duela haien mendeko zerbitzuetan euskararen erabilera areagotzen.

- i) Derrigortasun-daten epemuga:
 - i.1) Titularra duten lanpostuen derrigortasun-datek Euskara Plana onartu eta hiru urteren buruan izango dute epemuga. Baina titularrak dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatua badauka, derrigortasun-data Plana onartu den egunekoa izango da.
 - i.2) Bete gabe dauden efektiboen derrigortasun-data bigarren Euskara Plan hau onartzen den egunekoa izango da.

5.5. Lehentasanak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak Lehen Mailako Arretan

5.5.1. Eskualdeak eta Erakunde Sanitario Integratuetako Lehen Mailako Arretako unitateak

- a) Eskualdeetako zein Erakunde Sanitario Integratuetako Lehen Mailako Arretako unitateen lehentasanak zehazterakoan, bi ardatz hartu behar dira oinarri: batetik, asistentzia-zentroak (osasan-zentroak, anbulatorioak, kontsultategiak, etengabeko arreta-guneak), eta bestetik, zentro bakoitzaren arreta-eremuko udalerrietako biztanleria euskaldunaren ehunekoa. Era horretara, asistentzia-zentro bakoitza 67/2003 Dekretuak ezarritako eremu soziolinguistikoetako batean dago sartuta, eta hori irizpide nagusia izango da zentroko unitateen lehentasan espezifikoa zehazteko eta, ondorioz, unitate bakoitzean jarri beharreko gutxieneko derrigortasun-daten portzentajea jakiteko.

UNITATEAK	EREMUAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK							
	100-71*		70-46*		45-21*		20-0*	
	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***
Harrera, onarpen eta informazioko unitateak	I	100	I	100	I	100	I	100
Pediatria	I	80	I	80	II	60	II	40
Haur Erizaintza	I	80	I	80	II	60	II	40
Haur Odontologia	I	80	I	80	II	60	II	40
Eskola Osasuna	I	80	I	80	II	60	II	40
Medikuntza Orokorra	I	80	II	60	II	50	II	30
Erizaintza Orokorra	I	80	II	60	II	50	II	30
Lan Osasuna	I	80	II	60	II	50	II	30
Emakumeentzako Arreta	II	40	II	20	II	20	II	20
Odontologia	II	40	II	20	II	20	II	20

(*) Jarraera-eremuko euskaldunen ehunekoa

(**) Unitatearen lehentasan espezifikoa.

(***) Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoa.

- b) Oharrak:

- b.1) Erakunde Sanitario Integratu batean (ESI) lehentasan ezberdineko unitateak bateratuz gero (Lehen Mailako Arretako unitateak eta ospitale batekoak, esate baterako), unitate berriari Lehen Mailako Arretako unitateetan nagusi den lehentasuna ezarriko zaio.

- b.2) Gizarte-langileen unitateak bezeroentzako arreta-unitateen multzoan sailkatuko dira.
- b.3) Neurri handi batean haurren arretan aritzen diren erizaintza-unitateak haurrak artatzeko unitateen multzoan sailkatuko dira, eta berdin jokatu da Haurren Hortzak Zaintzeko programetako Odontologiarekin eta Eskola Osasunarekin.
- b.4) Lan Osasuna Medikuntza Orokorreko unitatetzat joko da ondorio guztietarako.

5.5.2. Emergentziak

- a) Arreta-eremuaren arabera helburuak eta lehen mailako arretako Medikuntza Orokorreko unitateen tratamendu bera izango dute. Haien lehen mailako arreta-eremuko udalerrietako biztanleria euskaldunaren arabera zehaztuko dira. Era horretara, Emergentzietako arreta-eremu bakoitza 67/2003 Dekretuak ezarritako eremu sozio-linguistikoetako batean dago sartuta, eta hori irizpide nagusia izango da zentroko unitateen lehen mailako arretaren eremu bakoitzeko eta, ondorioz, unitate bakoitzean jarri beharreko gutxiengo darrigortasun-daten portzentajea jakiteko.

UNITATEAK	EREMUAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK							
	100-71*		70-46*		45-21*		20-0*	
	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***
Harrera, onarpen eta informazio unitateak	I	100	I	100	I	100	I	100
Medikuntza Orokorra, zentro koordinatzaileak eta emergentzia-taldeak	I	80	II	60	II	50	II	30
Lan-osasuna	I	80	II	60	II	50	II	30

(*) Jarduera-eremuko euskaldunen ehunekoa.

(**) Unitatearen lehen mailako arretaren eremu bakoitzeko.

(***) Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoa.

- b) Lan Osasuna Medikuntza Orokorreko unitatetzat joko da ondorio guztietarako.

5.6. Lehentasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak Arreta Espezializatuan

5.6.1. Ospitaleak

- a) Ospitaleen lehentasunak zehazteko, ospitalearen arreta-eremuko udalerrietako biztanleria euskaldunaren ehunekoa hartu da oinarri. Era horretara, zerbitzu-erakunde bakoitza 67/2003 Dekretuak ezarritako eremu soziolinguistikoetako batean dago sartuta, eta hori irizpide nagusia izango da bere unitateen lehentasun espezifikoak finkatzeko eta, ondorioz, zenbait unitateri jarri beharreko gutxieneko derrigortasun-daten portzentajea jakiteko.

UNITATEAK	EREMUAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK							
	100-71*		70-41*		40-21*		20-0*	
	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***

Harrera, onarpen eta Informazio unitateak	I	100	I	100	I	100	I	100
---	---	-----	---	-----	---	-----	---	-----

Zerbitzu medikoak	Pediatriako Larrialdiak	I	80	I	80	I	80	II	20
	Larrialdi Orokorrak	I	80	II	40	II	40	II	20
	Haurrak artatzeko unitateak	I	80	II	40	II	20	II	20
	Adinduak artatzeko unitateak (batez ere Barne Medikuntza eta iktusa tratatzeko eta errehabilitatzeko unitateak)	II	60	II	40	II	20	II	10
	Etxeko Ospitalizazioa	II	60	II	40	II	20	II	20
	Lan Osasuna	II	60	II	40	II	20	II	20
	Espezialitate mediko-kirurgikoak		zirkuitu elebidu-nak		zirkuitu elebidu-nak		zirkuitu elebidu-nak		zirkuitu elebidu-nak

Erizaintza arloko unitateak	Pediatriako Larrialdiak	I	80	I	80	I	80	II	20
	Larrialdi Orokorrak eta Larrialdi Ginekologikoak	I	80	II	40	II	40	II	20
	Haurrak artatzeko unitateak	I	80	II	40	II	20	II	20
	Solairuko eta eguneko ospitaleetako erizaintza-unitateak	II	60	II	40	II	20	II	20
	Etxeko Ospitalizazioa	II	60	II	40	II	20	II	20
	Lan Osasuna	II	60	II	40	II	20	II	20
	Kanpo Kontsultak	II	60	II	40	II	20	II	10
	Probak eta Erradiologia (erizainak eta teknikariak)	II	60	II	40	II	20	II	10
	Errehabilitazioa eta Terapia Okupazionala (erizainak, fisioterapeutak, terapeuta okupazionalak eta osasun mentaleko monitoreak)	II	60	II	40	II	20	II	10
	Hemodialisia	II	60	II	40	II	20	II	10
	Gainontzeko erizaintza-unitateak		zirkuitu elebidunak		zirkuitu elebidunak		zirkuitu elebidunak		zirkuitu elebidunak
Asistentzia arloko zeladoreak	II	60	II	40	II	20	II	20	

(*) Osakidetzako ospitaleen sailkapena, artatzen duten biztanleria elebidunaren bandaren arabera (EUSTATen Biztanleria eta Etxebizitzari buruzko erroldako datuak, 2011):

%0-20: San Eloy Ospitalea.

%20-40: Arabako Osasun Mentaleko Sarea, Basurtuko Unibertsitate Ospitalea, Lezako Ospitalea, Arabako Unibertsitate Ospitalea, Gorkizko Ospitalea, Santa Marina Ospitalea, Zaldibar, Bermeo eta Zamudioko ospitaleak (Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea), Gurutzetako Unibertsitate Ospitalea.

%40-70: Zumarragako Ospitalea (Goierrri-Urola Garaiko Erakunde Sanitario Integratua), Arrasateko Ospitalea (Debagoieneko Erakunde Sanitario Integratua), Mendaroko Ospitalea (Debabarreneko Erakunde sanitario Integratua), Donostia Unibertsitate Ospitalea, Bidasoako Ospitalea (Bidasoako Erakunde Sanitario Integratua).

%70-100: Gernika-Lumoko Ospitalea.

(**) Unitatearen lehentasun espezifikoak.

(***) Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoa.

b) Oharrak:

- b.1) Gizarte-langileen unitateak harrera, onarpen eta informazio unitateen multzoan sailkatu behar dira.
- b.2) Anbulatorioetan dauden kanpo-kontsultek eta errehabilitazio-unitateek ospitaleetako tratamendu bera izango dute.

- c) Ospitaleetako espezialitateek, lehen plangintzaldian euskara zerbitzu hizkuntza gisa erabiltzeko lehentasun espezifikorik izan ez bazuten ere, bigarren Euskara Planean gutxieneko helburuak izango dituzte, herritarrei arreta-zirkuitu osoa euskaraz eskaini ahal izateko. KANPO-HARREMANAK kapituluko 2.2 atalean jasota dagoen bezala (“Zerbitzu elebidunen eskaintza”), zenbait espezialista elebidunen partaidetzari esker, ospitaleetan euskarazko arreta ziurtatuko duten espezialitateen eskaintza eratuko da eta apurka-apurka hedatzen eta handitzen joango da. Plangintzaldiko lehenengo sei hilabeteetan, ospitale bakoitzak zehaztu eta jakinarazi beharko du euskarazko arreta bermatzen hasiko diren espezialitateen zerrenda, eta ondoren, gainontzeko espezialitateen orokortasun-maila eta eskaria aztertuta, eskaintza hori urtez urte handituko dute, harik eta asistentzia-esparru gehienak zirkuituan sartu arte. Komenigarri deritzoten zerbitzu-erakundeek aukera izango dute espezialitate horietan ere gutxieneko derrigortasun-daten kopuruak ezartzeko.

5.6.2. Ospitalez Kanpoko Osasun Mentala

Osasun Mentaleko zentroyen lehentasuna haien arreta-eremuko udalerrietako biztanleria euskaldunaren arabera zehaztuko da. Horrela, zentro bakoitza 67/2003 Dekretuak ezarritako eremu soziolinguistikokoetako batean sartuko da, eta hori irizpide nagusia izango da zentroko unitateen lehentasun espezifikoa finkatzeko eta, ondorioz, unitate bakoitzean jarri beharreko gutxieneko derrigortasun-daten portzentajea jakiteko.

UNITATEAK	EREMUAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK							
	100-71*		70-41*		40-21*		20-0*	
	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***
Harrera, onarpen eta informazio unitateak	I	100	I	100	I	100	I	100
Haur eta gazteen unitateak	I	80	I	80	II	60	II	40
Lan Osasuna	II	60	II	40	II	20	II	20
Ospitalez Kanpoko Osasun Mentaleko gainontzeko asistentzia-unitateak	II	60	II	40	II	20	II	10

(*) Jarduera-eremuko euskaldunen ehunekoa.

(**) Unitatearen lehentasun espezifikoa.

(***) Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoa.

5.6.3. Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa

- a) Odola ateratzeko unitateen lehentasuna zehazteko, haien arreta-eremuko udalerrietako biztanleria euskaldunaren ehunekoa hartuko da oinarri. Era horretara, unitate bakoitza 67/2003 Dekretuak ezarritako eremu soziolinguistikoetako batean egongo da sailkatuta, eta hori irizpide nagusia izango da zentroko unitateen lehentasun espezifikoak finkatzeko eta, ondorioz, unitate bakoitzean jarri beharreko gutxieneko derrigortasun-daten portzentajea jakiteko.

UNITATEAK	EREMUAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK							
	100-71*		70-41*		40-21*		20-0*	
	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***	L**	DD%***
Bezeroentzako arreta-unitateak	I	100	I	100	I	100	I	100
Odola ateratzeko unitateak	I	80	II	40	II	40	II	20
Aferesia	I	80	II	40	II	40	II	20

(*) Jarduera-eremuko euskaldunen ehunekoa.

(**) Unitatearen lehentasun espezifikoak.

(***) Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoa.

5.7. Lehentasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak antolakuntza sanitarioko unitateetan eta zerbitzu administratibo eta orokorretan

- a) I. lehentasun espezifikoak duten unitate administratibo eta orokorrei (plan-gintzaldi honetan elebidun izendatzeko aurreikuspena dutenei) 67/2003 Dekretuaren 9. artikulua ezarritakoaren arabera jarriko zaie derrigortasun-data.
- b) II. lehentasun espezifikoak duten antolakuntza sanitarioko unitateetan eta zerbitzu administratibo eta orokorretan behar adina derrigortasun-data jarriko dira, 67/2003 Dekretuaren 11, 12, 13 y 15. artikuluetako euskararen erabilera-jarraibideak betetze aldera. Horretarako, unitate bakoitzaren kanpo eta barne harremanak aztertu behar dira. Hala ere, zenbait unitateren lehentasun espezifikoak eta derrigortasun-datak finkatzeko, ondoko irizpideak aplikatu behar dira:

UNITATEAK	EREMUAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK			
	100-40*		40-0*	
	L**	DD%***	L**	DD%***
Zerbitzu administratiboetan erabiltzaileei arreta eta informazioa emateko unitateak	I	100	I	100
Zuzendaritzako idazkaritzak	II	80	II	80
Pertsonal departamentuak	II	60	II	40
Komunikazioa	II	60	II	40
Kudeaketa ekonomikoko unitateak	II	40	II	20
Kalitatea-KSU	II	40	II	20
Irakaskuntza-prestakuntza	II	40	II	20
Informatika	II	40	II	20

(*) Jarduera-eremuko euskaldunen ehunekoa.

(**) Unitatearen lehentasun espezifikoak.

(***) Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoa.

5.8. Hizkuntza-eskakizunei nahiz derrigortasun-data daukaten efektibo edo unitateei loturiko aldaketak

- Bai hizkuntza-eskakizunen eta derrigortasun-daten inguruko moldaketek bai Euskara Planean helburu espezifikoak dituzten lanpostu eta unitateen bestelako aldaketek (derrigortasun-data daukaten efektiboan unitate-aldaketek, derrigortasun-data daukaten lanpostuen bihurtzek edo egokitzapenek, lehentasuneko unitateak gehitzeak edo kentzeak...) Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzaren aldeko txostena behar dute lehenbizi, eta Erakunde Publikoaren Zuzendaritza Nagusiaren onspena azkenik, betiere, 67/2003 Dekretuan xedatutakoari jarraiki, prozeduran agertu behar diren beste edozein izapidez gain.
- Euskara Plana onartu eta sei hilabeteko epean, Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusiak jarraibide zehatzak emango ditu, hizkuntza-eskakizunei edo derrigortasun-data daukaten efektibo eta unitateei lotutako aldaketen prozedura, epeak eta baliabideak hobetu, azkartu eta Plan berriaren arauak egokitzeko. Jarraibide berriak Osakidetzako Zuzendari Nagusiaren 2/2006 Jarraibideen ordez aplikatuko dira.

5.9. Hizkuntza-eskakizunen, lehentasunen eta derrigortasun-daten erregimenaren jarraipena eta ebaluazioa

Hizkuntza-eskakizunen, lehentasunen eta derrigortasun-daten erregimenaren jarraipena eta ebaluazioa bi modutara egingo dira: Euskara Planaren bi ebaluazioen bidez, eta Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundearen arteko harremana artikulatzen duen urteroko Programa Kontratuaren bidez (ikusi 4.1.2 eta 4.1.3 atalak, "Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna" eta "Hizkuntza-politikaren ebaluazioa", HIZKUNTZA-KUDEAKETA kapituluan).