

HIZKUNTZAK OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK **OSATEKEN 2025**

AURKIBIDEA

0. SARRERA	2
1. AGIRI HONEN OINARRIAK	2
2. APLIKAZIO- EPEA ETA APLIKAZIO-EREMUA	3
3. HIZKUNTZEN KUDEAKETA	3
3.1. Hizkuntzen kudeaketa orokorra	3
3.2. Lidergoa	4
3.3. Langileak	4
3.4. Hizkuntza-gaitasuna	5
3.5. Euskararen erabilera sustatzeko strategiaren komunikazioa	5
3.6. Hizkuntza-klausulak zerbitzuen eta hornigaien kontratuetan	5
4. HIZKUNTZEN ERABILERA	6
4.1. Zerbitzu-hizkuntza	6
Irudia	6
Harremanak herritarrekin	8
4.2. Lan-hizkuntza	10
Harremanak langileen artean	10
Kanpo-harremanak	12
Prestakuntza	13
Baliabide informatikoak	14
Sortze-hizkuntza	14
5. HIZKUNTZEN KOKAPENA ETA TIPOGRAFIA	15

0. SARRERA

OSATEKeko eguneroko jardunean EAEko bi hizkuntza ofizialak, euskara eta gaztelania, nola erabili behar diren zehazteko eta, batez ere, euskararen normalizazioa lortzeko, bete beharreko arau-multzo bat aurkezten da dokumentu honetan.

Bestalde, hemen agertzen diren irizpideak ezartzeko orduan hiru printzipio gidari aplikatu dira:

- Bi hizkuntzen erabilerari buruz indarrean dagoen legeria betetzea.
- OSATEKen kalitatezko zerbitzua eskaintzea. Horretarako, ezinbestekoa izango da herritarren hizkuntza-eskubideak bermatzea, herritarrak aukeratzen duen hizkuntza errespetatzea eta hizkuntza-berdintasuna lortzea herritarrak OSATEKekin harremanetan jartzen direnean. Hori lortzeko, behar diren ekintzak bultzatuko ditu OSATEKek, eta xede hori eragozten duten oztopoak gaindituko ditu.
- Euskara lan-hizkuntza ere izan dadin, euskararen erabilera normalizatu, erraztu eta sustatzea, ahoz eta idatziz, OSATEKeko langileen artean eta beste entitate publiko eta pribatuekin.

Azkenik, eta bi hizkuntzetarako arau orokor gisa, OSATEKen komunikazioek bi ezaugarri hauek beteko dituzte:

- OSATEKek kalitatezko komunikazioa sustatu behar du, estilo zuzen, egoki eta ulergarrian, herritarrek OSATEKen mezuak ahalegin handirik gabe ulertzeko eskubidea dutela jakinda.
- OSATEKek hizkera inklusiboa eta ez-sexista erabili behar du irudi eta komunikazio mota guztietan, zuzenean eta baita ere beste pertsona edo entitate batzuen bitartez sortzen dituen dokumentu eta euskarrietan.

1. AGIRI HONEN OINARRIAK

- 19/2024 DEKRETUA, otsailaren 22koa, Euskal Sektore Publikoan euskararen erabilera normalizatzekoa.
<https://www.legegunea.euskadi.eus/eli/es-pv/d/2024/02/22/19/dof/eus/html/webleg00-contfich/eu/>
- 62/2023 EBAZPENA, ekainaren 16koa, Jaurlaritzaren Idazkaritzako eta Legebiltzarrarekiko Harremanetarako zuzendariarena, zeinaren bidez argitara ematen baita EAEko Administrazio Orokorrean eta hari atxikitako sektore publiko osatzen duten gainerako entitateetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak onartzen dituen erabakia.

<https://www.euskadi.eus/web01-bopv/eu/bopv2/datos/2023/06/2302947e.pdf>

- OSATEKen Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Plana (2023-2027).
https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osk_ostk_uso_euskera_osatek/eu_def/adjuntos/II.-euskara-plana-2023-2027.pdf

- Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019). IV. Atala: Jardun-eremuak eta euskararen erabilera normalizatzeko neurriak (17-37 orrialdeak).
<https://www.euskadi.eus/informazioa/euskararen-erabilera-normalizatzeko-2-plana/web01-a2elikal/eu/>

2. APLIKAZIO- EPEA ETA APLIKAZIO-EREMUA

Instrukzio hau onartzen den egunetik aurrera, eta gai hau arautzen duen beste instrukzio bat onartu bitartean, hemen jasotzen direnak aplikatuko dira eta OSATEKeko zentro guztietako langile guztiak beteko dituzte, edozein dela ere langile horiek duten lan-kategoria, kontratu mota eta euskararen gaitasun-maila.

Hori lortzeko, modu mailakatuan egingo du lan OSATEKek, eta une bakoitzean eskura dituen beharrezko baliabideak erabiliko ditu.

3. HIZKUNTZEN KUDEAKETA

3.1. Hizkuntzen kudeaketa orokorra

Herritarren eta OSATEKeko langileen hizkuntza-eskubideak bermatu eta bete daitezten, hizkuntzen kudeaketa OSATEKen kudeaketa-sistema orokorraren barruan txertatuta egongo da. Hau da, hizkuntzen erabilera kudeatzea OSATEKek hartutako erabaki estrategikoa da, eta bere erronken artean dago euskararen erabilera sustatzea, bi hizkuntzen arteko erabilera-berdintasuna lortzeko. Horretara bideratuko du OSATEKek bere Euskara Plana eta helburu horrekin lerrotatuko ditu hizkuntza-irizpide hauek.

Euskara Lantaldea

Euskararen erabileraren kudeaketa OSATEKeko lan-esparru guztietan modu sistematikoan txertatzeko, Euskara Lantaldea izeneko organoa izango du OSATEKek. Euskara Lantaldeak jarraipen sistematikoa egingo die dokumentu honetan jasotzen diren hizkuntza-irizpideei, eta ikusitako emaitzen arabera helburu berriak ezarri, planteamendua aldatu, edo mekanismoak egokituko ditu.

Prozesuetan eta proiektuetan hizkuntzak neurtu

Kudeaketa orokorraren barruan hizkuntzen (eta bereziki euskararen) kudeaketa sakonago txertatzeko, OSATEKen prozesuetan eta proiektuetan (prestakuntza, ikerketa, berrikuntza, kalitatea, ingurumena, berdintasuna, eta abar) hizkuntzen (eta bereziki euskararen) aldagaia sartuko da diseinu-fasetik hasita eta dokumentu, diagnostiko, inplementazio, emaitza eta ebaluazioetan; hartara, prozesuetan eta proiektuetan hizkuntzen (eta bereziki euskararen) ezagutza eta erabilera zehatzago neurtuko dira.

Beharrezkoak diren baliabide tekniko, ekonomiko eta pertsonalak ahalbidetuko ditu OSATEKek, hizkuntzak erabiltzeko irizpide hauetan ezarritakoak zentro guztietan betetzen direla ziurtatzeko.

3.2. Lidergoa

Arduradunen jarrera eta egitekoa

OSATEKeko arduradunek (Zuzendaritzako kideek, lurraldeburuek, koordinatzaileek eta ataletako buruek), hizkuntza-normalizazioko teknikariarekin batera, OSATEKen hizkuntza-politikaren gidari proaktiboak izan behar dute, edozein dela ere arduradun horiek duten euskararen gaitasun-maila. Hizkuntzen kudeaketa sustatuko dute eta euren ardura izango da kudeaketa hori gauzatzea eta lankideen artean zabaltzea.

3.3. Langileak

Hizkuntza-irizpide hauei buruzko informazioa emango die OSATEKek langile guztiei, uneoro argi izan dezaten zein den OSATEKen bisioa eta estrategia hizkuntzen kudeaketaren alorrean, eta noiz eta norekin erabili behar dituzten bi hizkuntzak beren eguneroko lanean. Horrekin lotuta, dokumentu honetan agertzen diren irizpideak langileen ohiko egitekoen artean txertatu behar dira eta, beraz, gainerako zereginetara bezalako jarraipena eta ebaluazioa egingo zaie. Hartara, batetik, langile bakoitzaren eginkizunen monografian edo langile-kategoria bakoitzaren gidaliburuan irizpide hauen aipamena egingo da; eta, bestetik, langile guztiek edukiko dute lantokian eskuragarri dokumentu hau, bai bertsio digitalean eta baita diptiko edo kartel formatuan ere.

OSATEKen langile berri bat lanean hasten den bakoitzean, Eusko Jaurlaritzaren *Harrera linguistikoaren protokoloa* aplikatuko da. Hona hemen Protokoloaren puntu nagusiak:

- Langile berrientzako Harrera Plana (eta bertan jasotzen diren informazio eta dokumentu guztiak) bi hizkuntzetan egongo da, eta dokumentu honetan ezarritako hizkuntza-irizpideak ere jasoko ditu, langile berriak ezagut ditzan. Era berean, indarrean dagoen Euskara Plana aipatuko da, euskara ikasteko eta hobetzeko dauden baliabide eta aukerekin.
- Langile berrien euskara-maila kontuan hartuko da langile horien harrera-prozesuan (ahozko azalpenak ematen zaizkienean lantokiari, eginkizunei eta bestelakoek buruz), eta ahal den guztietan, harremana euskaraz izango da lehen unetik bertatik. Horrekin batera, langile berriei azalduko zaie zer nolako garrantzia duen euskararen normalizazioak OSATEKen, eta nortzuk diren zentroko lankide euskaldunak.

3.4. Hizkuntza-gaitasuna

OSATEKeko arduradunek eta gainerako langileek, haien euskara-gaitasunaren arabera, ahal den neurrian, euskaraz lan egingo dute, eta euskara lan-hizkuntza gisa bezala sustatuko dute inguruko lankideekin haien egunerokoan. Horretarako, OSATEKek langileen esku jarriko ditu euskaraz lan egin ahal izateko beharrezko tresnak eta baliabideak.

3.5. Euskararen erabilera sustatzeko estrategiaren komunikazioa

OSATEKek euskararen erabilera sustatzeko duen estrategia komunikatuko die herritarrei eta gainerako interes-taldeei (Osakidetza, Osasun Saila, administrazio publikoak, hornitzaileak, enpresa pribatuak, etab.). Komunikatuko dena ez da izango soilik OSATEK euskara erabiltzearen alde dagoela, baizik eta OSATEKek erabaki estrategiko bat hartu duela, eta bere erronka estrategikoen artean euskara sustatzea dagoela. Ondorioz, estrategia hori gauzatzera bideratutako tresna eta baliabideen berri ere emango die herritar eta interes-taldeei. Horrez gain, OSATEKek euskararen erabilera normalizatu eta biziberritzeko beste esperientzia batzuk ezagutzeko eta partekatzeko ekimenetan parte hartuko du, bere praktika onak ezagutarazteko eta besteen praktiketatik ikasteko.

3.6. Hizkuntza-klausulak zerbitzuen eta hornigaien kontratuetan

Kontratuak

- OSATEKek egiten dituen kontratuetan, kasu bakoitzean beharrezkoak diren klausulak sartuko dira, euskararen eta gaztelaniaren hizkuntza-ofizialtasunaren araudia betetzeko.
- Administrazio-klausula partikularren eta baldintza teknikoen agiriak bi hizkuntzetan argitaratuko dira.
- OSATEKek bi hizkuntzen araubidea beteko eta betearaziko du kontratu publikoetan. Ondorioz, administrazio-klausula partikularren agirietan ezarriko ditu kasuan kasuko kontratuaren xedearen arabera hizkuntza-betekizunak.
- OSATEKek bermatuko du kontratuaren xedeak bere izaeragatik eta zerbitzuaren erakunde titularraren ezaugarriengatik aplikagarri zaion hizkuntza-legeria betetzen duela.
- Kontratua gauzatzeko baldintzetan, OSATEKen eta kontratatutako enpresaren arteko harremanetan erabiliko den hizkuntzari buruzko alderdiak sartu ahal izango dira.
- Kontratazio-organoari dagokio hizkuntza-eskakizunen betetze-mailaren jarraipena egitea, hark izendatutako kontratuaren arduradunaren figuraren bidez. Hizkuntza-baldintzak betetzen ez badira, araudia aplikatuko da kontratua ez betetzeagatik.
- OSATEKek erabaki ahalko du hirugarrenei eskatzen dizkien herritar zein langileentzako azterlanak, proiektuak, txostenak, inkestak, prestakuntza-saioak, aurkezpenak, aplikazio informatikoak, errotuluak, tresnetako eta makinetako etiketen testuak eta bestelako dokumentuak euskaraz ere egotea. Eskakizun hori jasota egon behar da onartzen diren administrazio-kontratuen baldintza-agirietan.
- OSATEKek sistematika bat ezarriko du hizkuntza-klausulen betetze-mailaren jarraipen egokirako.

Hitzarmenak

OSATEKek hitzarmenak sinatu ditzake beste erakunde publiko edo pribatu batzuekin, langileen euskalduntzea eta euskararen erabilera bultzatzeko, beti ere erakunde bakoitzari dagokion eskumen-esparruaren barruan.

Pertsona fisiko eta juridikoekin sinatzen diren hitzarmenak euskaraz (ere) idatziko dira. Hitzarmenaren edukia nolakoa den, euskara sustatzeko eta herritarren eskubideak babesteko hizkuntza-klausulak sartu ahal izango dira.

4. HIZKUNTZEN ERABILERA

4.1. Zerbitzu-hizkuntza

Irudia

Herritarrentzako errotulazioa eta dokumentazioa

- a) OSATEKen zentroetan jartzen eta banatzen diren herritarrentzako errotulu, kartel, panel, ohar, esku-orri, inprimaki eta antzeko material finko zein aldakor guztiek zuzen idatzita egon beharko dute euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluan agertzen den moduan.
- b) Goiko a) puntuan aipatzen direnak beteko dira, elementu horien sortzaileak OSATEK izan edo beste entitate/enpresa publiko edo pribatu bat izan.
- c) Goiko a) puntuaren salbuespen modura, euskara hutseko testuak erabili ahal izango dira bi kasu hauetan: euskarazko testua gaztelaniazkoaren oso antzekoa delako edonork ulertzeko modukoa denean (adibidez: *Erresonantzia magnetikoa, Informazioa, Artxiboa*, etab.), eta testua piktogramaz edo irudiz lagunduta doanean.
- d) Behar izanez gero, atal honetan aipatzen diren elementuak hizkuntza gehiagotan ere agertuko dira, eta hurrenkera hau erabiliko da: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

Herritarrentzako mezuak

OSATEKen paziente eta erabiltzaileei SMS bidez, posta elektronikoz, pantaila bidez edo telefonoen erantzungailuen bitartez zabalduko informazioak bi hizkuntzetan emango dira, lehenik euskaraz eta ondoren gaztelaniaz.

Langile elebidunen identifikazioa

Zerbitzu asistentzialetako lan-txandak antolatzerakoan, ahal den heinean ziurtatu behar da beti profesional elebidun bat gutxienez egotea, ondo identifikatuta, harremanak euskaraz nahi dituzten pazienteei euskarazko arreta emateko. Horretarako, OSATEKek Euskaraz bai sano! egitasmo korporatiboa erabiliko du profesional elebidunak modu boluntarioan identifikatzeko (Osakidetzan erabiltzen den “e” logoaren modukoa), hainbat euskarri erabilita (laneko identifikazio-txartela,

kartelak, mostradoretarako kartoizko piramideak, sinadura posta elektronikoetan, helbideen zerrenda, eta abar). Proiektu honek bi helburu ditu: batetik, eta kanpora begira, OSATEKekin euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek erraz jakitea zein profesionalekin egin dezaketen euskaraz, eta, bestetik, kanpoko entitateek (Osakidetza, hornitzaileak, administrazioak, etab.) OSATEKeko profesional elebidunak identifikatzea euskarazko ahozko eta idatzizko komunikazioetarako; bestalde, eta barrura begira, OSATEKeko gainerako langileek jakingo dute zein lankiderekin egin dezaketen euskaraz, ahoz eta idatziz.

Argitalpenak

- a) OSATEKek egindako edozein motatako argitalpenak, EAEn banatzekoak badira, euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluan agertzen den moduan. Argitalpen horietan euskarari emango zaion lekua, gutxienez, %50ekoa izango da.
- b) OSATEKen izenean argitaratzen den edozein publikazio zientifikok sarrerako abstract laburpena hiru hizkuntzatan edukiko du, hurrenkera honetan: ingelesez, euskaraz eta gaztelaniaz.
- c) Euskarri digitalean bakarrik editatzen diren argitalpenen kasuan, horietara sartzean hizkuntza aukeratzeko aukera emango da.
- d) Argitalpenak euskaraz bakarrik egin eta zabaldu ahalko dira, argitalpenaren helburua euskararen sustapena denean.
- e) Argitalpenak, bi hizkuntza ofizialez gain, beste hizkuntza batzuetan ere plazaratu behar direnean, ondorengo hurrenkerari jarraituko zaio: euskara, gaztelania, frantsesa, ingelesa eta bestelakoak.

Iragarkiak, publizitatea, prentsa-oharrak, ekitaldi publikoak, lan-deialdiak eta kanpora begirako prestakuntza

- a) OSATEKek egiten edo zabaltzen dituen iragarki, publizitate, lan-deialdi eta prentsa-oharretan euskara eta gaztelania erabiliko dira beti, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluan agertzen den moduan.
- b) OSATEKek euskararen gutxieneko presentzia ziurtatuko du EAEn egiten dituen ekitaldi, jardunaldi, kongresu, hitzaldi, mahai-inguru, aurkezpen, prentsaurreko, kanpora begirako prestakuntza, lan-deialdi, agerraldi instituzional eta abarretan. Gutxieneko presentzia hori ahoz %20koa izango da eta idatziz %50ekoa.

Bestalde, idatziz eta online banatzen eta erabiltzen den dokumentazio guztia (informazioa, gonbidapenak, izena emateko orriak, egitarauak, balorazio-orriak, txostenak, aurkezpenak, eta abar) euskaraz eta gaztelaniaz egongo da, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluan agertzen den moduan.

- c) Goiko b) puntuan aipatzen den ahozko %20ko gutxieneko presentzia hori ekitaldi horietako hasiera eta amaierako agurretan, sarreretan, laburpenetan edo-eta aurkezpenetan egin ahal izango da gaur egun dauden baliabideak erabilia (euskaraz dakiten aurkezleak eta hizlariak, edo-eta interpretazio- eta itzulpen-sistemak). Horretaz gain, OSATEKek neurri zehatzak hartuko ditu euskararen ahozko gutxieneko erabilera hori urtez urte handitzeko, faktore hauek kontuan hartuta:

- Ekitaldiaren izaera (Osatek izatea antolatzaile bakarra edo antolaketa beste entitate publiko edo pribatu batzuekin egitea, formaltasun-maila, parte-hartzaile-kopurua, gaia, eta abar).
 - OSATEKen izenean parte hartuko dutenen euskara-maila.
 - Hartzaileen euskara-maila.
- d) Kanpora begirako ekitaldi horiek kanpoko enpresa batek antolatu behar dituzte, dokumentu honetako 3.6 puntuko kontrataziorako baldintza-pleguetako irizpideak jasoko dira. Kontratazioa egiterakoan, bertaratutako jendearekin harreman zuzena duten langileek (aretoan, harreran eta zerbitzuetan) beren lana euskaraz ere egiteko gaitasuna dutela bermatuko da.

Internet (OSATEKen informazioa Osakidetzaren webgunean) eta sare sozialak

- a) OSATEKek bermatuko du herritarrek aukera izango dutela OSATEKen inguruko eduki guztiak bi hizkuntzetan eskuratzeko. Eduki horien bertsio biak aldi berean argitaratu beharko dira eta informazioa euskara sustatzeko helburuarekin lotuta badago, euskara hutsean zabaldu ahalko da, "Argitalpenak" ataleko d) puntuan jasotzen den moduan.
- b) Euskarazko edukietan estekak jartzen direnean webgune edo dokumentu batera, eta horiek euskarazko bertsioa baldin badute, euskarazko bertsio horren esteka jarriko da dokumentuan.
- c) Sare sozialetan egiten diren iruzkin, galdera, esker on edo kexei OSATEKek beti erantzungo die horietan erabilitako hizkuntzan. Herritarrak gaztelania aukeratu badu, beti eskainiko zaio etorkizunean OSATEKekin euskaraz komunikatzeko aukera.

Harremanak herritarrekin

OSATEKera doazen herritarrek eskubidea dute zerbitzua nahi duten hizkuntza ofizialean jasotzeko, eta horregatik OSATEKeko langileek ez diote eskatuko herritarrari hizkuntza batean ala bestean egiteko: herritarrak aukeratzen duen hizkuntzan emango diote zerbitzua OSATEKeko langileek, ahal duten guztietan, eta eskura dituzten baliabideak erabilia.

Ahoz

- a) Paziente bakoitzak zerbitzua jasotzeko eskatu duen hizkuntzari buruzko informazioa (euskara denean "e" logoa agertuko da) sistema informatikoaren pantaila nagusian egongo da ikusgai. OSATEKeko langileek erraz identifika dezaten.
- b) Pazientearekin lehen aldiz telefonoz harremanetan jarri aurretik (probaren hitzordua emateko), OSATEKeko langileek begiratuko dute ea herritarrak euskarazko zerbitzua eskatu duen, eta hala bada ("e" logoa bolantean), langileek euskaraz egingo diote lehen dei horretan. Horretaz arduratzen den langileak euskaraz ez badaki, azken honek lankide elebidun baten laguntza eskatuko du pazienteari deitzeko. Lankide elebidunik egongo ez balitz, egoera zein den azalduko dio herritarrari. Berdin jokatuko dute OSATEKeko langileek paziente hori zentrorra doanean. Hau da, euskarazko zerbitzua eskainiko zaio ahoz eta idatziz. Makinatik esaten zaizkionak ere, zuzenekoak izan edo aurretik grabatuak izan, euskaraz izango dira.
- c) OSATEKeko langileek ez badakite zein den pazienteak aukeratu duen hizkuntza (bolantean "e" logoa agertzen ez delako), telefonoz deitzean, langileen hasierako

agurra eta lehenengo hitzak euskaraz izango dira beti. Izan ere, pazientearen bolantean “e” logoa ez agertzeak ez du beti esan nahi euskaraz ulertzen ez duenik. Horrela, euskarazko zerbitzua aukeratzea erraztuko zaie herritar elebidunei, eta komunikazioa pazienteak nahi duen hizkuntzan egin ahal izango da. Berdin jokatu dute OSATEKeko langileek paziente hori zentrora doanean.

- d) Herritarren batek euskaraz hitz egiten badio, telefonoz edo aurrez aurre, euskaraz ez dakien OSATEKeko langile bati, azken honek lankide elebidun baten laguntza eskatuko du herritarra artatzeko. Lankide elebidunik egongo ez balitz, egoera zein den azalduko dio herritarrari.
- e) Ahozko zerbitzua euskaraz bermatzeko tresna lagungarri gisa, OSATEKeko langileek Harrera-gida OSATEK zentroetan izeneko liburuxka edukiko dute eskura. Gida horrek herritarrei harrera egitean sarrien erabiltzen diren euskarazko hitz eta esapideak biltzen ditu.
- f) OSATEKek lehentasunez egingo du lan bermatzeko herritarrekin harreman zuzena duten langileen artean euskarazko gaitasuna dutenak badirela eta herritarrari arreta euskaraz egiten zaiola.
- g) OSATEKeko langileen artean euskara gero eta gehiago erabiltzea oso garrantzitsua da, bai herritarrentzat eta baita langileentzat ere. Izan ere, euskarazko zerbitzuaren eskaintza aktiboa egiteko modurik onena da herritarrak ikustea aurrean dituen langileek euskaraz egiten dutela euren artean. Bestalde, euskaraz dakien langileak eta euskara ikasten ari den langileak aukera ezin hobea dute eguneroko lanean, lankideekin, dakitena erabiltzeko eta hobetzeko, legearen arabera kalitatezko zerbitzua eskaintzen duten bitartean. Ondorioz, jendaurreko lanpostuetan dauden langileen arteko euskarazko komunikazioa sustatuko du OSATEKek.
- h) Hizkuntza-eskubideen urraketaren bat gertatuz gero, herritarrari kexa jartzeko mekanismoa zein den jakinaraziko zaio (erreklamazio-orria, PEAZ, *Elebide* zerbitzua, eta abar).
- i) OSATEKeko langileek Osakidetzaren pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroan lagunduko dute, ahal duten neurrian. Hartara, pazienteei jakinaraziko zaie aukera dutela osasun-zerbitzuak euskaraz eskatzeko, bide hauetako edozein erabilita: osasun-zentroko harreran, edozein kontsultatan, edo-eta Osasun Karpeta bidez.

Idatziz

- a) OSATEKek kontuan hartuko ditu idatzizko komunikazioen hartzaileen ezaugarriak, eta horien arabera moldatuko ditu komunikazio horien hizkera, estiloa eta formatua. Helburua herritarrekin komunikatzea da; hori dela-eta, komunikazio ulergarriak zabaldu behar dira.
- b) Paziente, senide edo beste edozein erabiltzailerentzako dokumentazio guztia, izaera informatibo, asistentzial edo administratibokoa, bi hizkuntzetan entregatuko da. Euskarazko eta gaztelaniazko inprimakiak eta galdetegiak bananduta daudenean, erabiltzaileari galdetuko zaio zein hizkuntzatan bete nahi duen.
- c) Erradiologoaren txostenetako testuak goiko b) puntuaren salbuespenak izango dira: gaztelaniaz idatzi eta erabiliko dira, baina pazienteak edo-eta medikuak euskaraz (ere) eskatuz gero, edo mediku eskatzailearen bolantea euskaraz dagoenean eta pazienteak euskararen logoa duenean, euskaratu egingo dira; beharrezkoak diren kalitate-irizpide eta berme juridiko guztiekin, eta ahalik eta azkarren. OSATEKeko

langileek zerbitzu horren eskaintza aktiboa egingo dute eta “e” logoa duten pazienteei eta euskaraz lan egiten duten medikuei galdetuko diete ea txostena euskaraz (ere) nahi duten. Hala ere, txostenetako karatularen eremuetako datu orokorrak bi hizkuntzetan egongo dira.

- d) Pazienteei, senideei edo beste edozein erabiltzaileri idatzizko erantzuna eman behar zaionean, erantzuna herritarrak erabilitako hizkuntzan (edo hizkuntzetan) idatzizko da.
- e) Pazienteei, senideei edo beste edozein erabiltzaileri idatzizko mezurik bidaltzen bazaie, euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko zaie, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluan agertzen den moduan.

4.2. Lan-hizkuntza

Harremanak langileen artean

OSATEKeko langileen arteko ahozko eta idatzizko harreman guztiak euskaraz ere izateko aurrerapausoak emango dira modu orokorrean eta normaltasunez, euskaraz lan egin nahi duten langileek hala egin ahal izan dezaten. Horretarako, eta euskara lan-hizkuntza gisa erabiltzen dela bermatzeko, OSATEKek plangintza bat egingo du –epeak, baliabideak eta arduradunak zehaztuta– euskara ere prozedura eta jardueretan modu orokor eta normalizatuan erabiltzeko. Prozesu honetan, BIKAIN ziurtagiria duten zentroei lehentasuna emango zaie.

Lan-bilerak

- a) Irizpide orokor modura, OSATEKeko langileen arteko bilera formaletan, langileen hizkuntza-eskubideak errespetatzeko beharrezko baliabide guztiak jarriko dira, norberak nahi duen hizkuntza ofizialean komunikatu eta informazioa jaso ahal izateko.
- b) Bilera egiteko deiak, gai-ordenak, aktak eta dokumentuak bi hizkuntzetan egin eta zabalduko dira beti.
- c) Bileran parte hartuko duten kide guztiak euskaraz gaitasun nahikoa dutenean, bilera euskaraz egitea sustatuko da.
- d) Bileran parte hartzen duten pertsona guztiak euskaraz hitz egiteko gai ez baina ulertzeko gai direnean, bilera nagusiki euskaraz egin ahal izango da, eta euskaraz hitz egiteko erraztasunik ez dutenek gaztelaniaz egin ahal izatea bermatuko da.
- e) OSATEKek euskara hutsean funtzionatuko duten batzordeak edo lantaldeak sortu ahal izango ditu. Talde horietako kideak izendatzerakoan kontuan hartuko da euskaraz eta gaztelaniaz nahikoa gaitasun edukitzea. Halaber, talde horietako kideek edozein hizkuntza erabili ahal izango dute bilera horietan.

Lankideen arteko ahozko harremanak

Euskararen erabilera sustatuko da lankideen arteko telefonozko eta aurrez aurreko ahozko lan-harremanetan, eta lehen hitza ez ezik, elkarrizketa bera ere euskaraz egitearen garrantzia gogoraraziko da. Horretarako, eta beti ere langilearen baimenarekin, OSATEKek ekimenak abiatuko ditu euskaraz lan egin nahi duten langileen erregistro-sistema bat antolatu eta gainerako lankideei jakinarazteko.

Lankideen arteko idatzizko harremanak

- a) Langile elebidunen arteko idatzizko komunikazio errazak (posta elektronikoak, WhatsApp, post-it-ak, oharrak...) euskaraz idaztea sustatuko da.
- b) Langileen arteko mezuetan, euskara hutseko mezuak bidali ahal izango dira eta hala jokatzeko duen langileari ezingo zaio eskatu jatorrizko mezua gaztelaniaz ere idazteko.
- c) Komunikazioak eta mezuak langile-talde batentzat direnean, euskaraz eta gaztelaniaz bidaliko dira, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluaren agertzen den moduan.
- d) OSATEKeko langileen mezu elektronikoak sinatzeko datuak (lanbide-kategoria, zentroa, helbidea) bi hizkuntzetan idatziko dira, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluaren agertzen den moduan.
- e) Goiko puntuetako egoerak kudeatzeko, langileek Interneteko itzultzaile neuronalak eta OSATEKen itzulpen-zerbitzua erabili ahal izango dute (ikus "Sortze-hizkuntza" puntua).

Langileentzako errotulazioa eta dokumentazioa

- a) OSATEKen zentroetan jartzen diren langileentzako informazio guztiek (errotuluak, kartelak, panelak, oharrak, esku-orriak, karpeten bizkarrak, makinen eta gailuen testu fisiko eta digitalak, inprimakiak eta antzeko material finko zein aldakorrek), eta elementu horiek OSATEKenak izan edo beste entitate/enpresa publiko edo pribatu batenak izan, zuzen idatzita egon beharko dute euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluaren agertzen den moduan.
- b) Goiko a) puntuaren salbuespen modura, euskara bakarrik erabili ahal izango da bi kasu hauetan: errotulazioaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa delako euskarazko testua edonork ulertzeko modukoa denean (adibidez: *Ospitalea*, *Erradiologoa*, *Kontrastea*, etab.), eta testua piktogramaz edo irudiz lagunduta doanean.
- c) Euskarri informatikoko karpeten, artxiboen eta dokumentuen izenak euskaraz eta gaztelaniaz jarriko dira, honela: dokumentu bakarra denean, bi hizkuntzetan (euskarazko izena aurretik eta gaztelaniazkoa ondoren); eta bi dokumentu direnean (bata euskaraz eta bestea gaztelaniaz), bakoitzak bere hizkuntzan izango du izena.
- d) Aplikazio informatiko edo helbide elektroniko orokor berriak sortzen direnean, horien izenak euskara hutsez izango dira; edo bi hizkuntzetan, euskara aurretik dela.

Langileentzako informazioa eta komunikazioa

- a) OSATEKek beharrezko neurriak aplikatuko ditu Bizkaia Plazatik zentro asistentzialetako langileekin izaten diren telefono bidezko eta aurrez aurreko ahozko komunikazioetan euskararen erabilera sustatzeko eta euskaraz lan egin nahi duten langileen hautua errespetatzeko.
- b) Langileentzako idatzizko komunikazio orokor guztiak (inprimakiak, instrukzioak, prozesuak, posta elektronikoak, Intraneteko edukiak, nominak, kontratuak, oharrak, txostenak, iragarki-tauletako materialak, inkestak, etab.) zuzen idatzita egon beharko

dira euskaraz eta gaztelaniaz, euskarari lehentasun espazial eta tipografikoa emanda, 5. kapituluan agertzen den moduan.

Erradiologo egoiliarren prestakuntza

Etorkizunean euskaraz arazo barik lan egingo duten erradiologoek kopurua handitzeari begira, Osakidetzan prestakuntza espezializatua jaso behar duten erradiologo egoiliarrei tutorea esleitzerakoan, organo eskudunek egoiliarren lehentasunezko hizkuntza errespetatuko dute (bereziki unibertsitate-ikasketak, osorik edo zati batean, euskaraz egin dituzten medikuen kasuan) eta neurriak hartuko dira egoiliarrentzako prestakuntza (edo prestakuntzaren zati bat behintzat) euskaraz izan dadin. Gainera, informazioa emango zaie pazienteen eta profesionalen ohiko harreman-hizkuntzaz, hizkuntza ere kontuan izan dezaten. Era horretara, erradiologo berriak lanean euskaraz aritzeko trebatuz, komunikazio-gradurik onena bermatuko da paziente euskaldunekiko harremanetan.

Kanpo-harremanak

Neurri orokor modura, OSATEKek gero eta gehiago erabiliko du euskara, ahoz zein idatziz, EAEko entitate publiko eta pribatuekiko harremanetan.

Ahozko harremanak entitate eta administrazio publikoekin

- a) OSATEKeko langileek lehen hitza euskaraz egingo dute beti telefonoz eta aurrez aurre, eta beste entitateko edo administrazioiko solaskideak euskaraz baldin badaki, euskaraz jarraituko da elkarrizketa.
- b) Euskaraz ez dakiten OSATEKeko langileek lankide elebidun baten laguntza eskatuko dute. Lankide elebidunik egongo ez balitz, egoera zein den azalduko zaio beste entitate edo administrazioiko solaskideari.

Idatzizko harremanak entitate eta administrazio publikoekin

- a) OSATEKek entitate eta administrazio publiko guztiekin izango dituen idatzizko komunikazio guztiak (mezuak, dokumentuak, eta abar) euskaraz eta gaztelaniaz izango dira, ahal den guztietan.
- b) Euskara hutseko komunikazioa nahi dutela adierazi duten sektore publikoko entitateekin (Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, Udalerri Euskaldunen Mankomunitateko udalak, euskara-zerbitzuak, HABE, eta abar) idatzizko harremana euskaraz izango da eta bidalitako dokumentuak euskaraz egingo dira.
- c) Era berean, edozein erakunde publikotatik OSATEKek jasotako euskarazko idazki, errekerimendu edo dokumentuei euskaraz erantzun zaien eta euskaraz kudeatuko dira, eta bidaltzaileari ez zaio eskatuko gaztelaniaz bidaltzeko. Eta idazkia bi hizkuntzetan edo gaztelaniaz jaso bada, bi hizkuntzetan edo batean erantzun ahal izango da. Beste erakunde publikoak gaztelania aukeratu badu, beti eskainiko zaio etorkizunean OSATEKekin euskaraz komunikatzeko aukera.
- d) EAEko kokatutako Estatuko administrazioekiko komunikazioetan ere goiko a) puntuko hizkuntza-irizpide bera erabiliko da.

Ahozko harremanak entitate pribatuekin

- a) OSATEKeko langileek lehen hitza euskaraz egingo dute telefonoz eta aurrez aurre, eta entitate pribatuko solaskideak euskaraz baldin badaki, euskaraz jarraituko da elkarriketa.
- b) Euskaraz ez dakiten OSATEKeko langileek lankide elebidun baten laguntza eskatuko dute. Lankide elebidunik egongo ez balitz, egoera zein den azalduko zaio beste entitate edo administrazioko solaskideari.

Idatzizko harremanak entitate pribatuekin

- a) Ahal den guztietan, OSATEKek dokumentazioa eta informazioa bi hizkuntzetan bidaliko die entitate pribatuei.
- b) Hornitzaileekin harremana euskaraz ere izatea sustatuko du OSATEKek. Horretarako, hornitzaileei OSATEKen Euskara Planaren berri emango zaie, eta ahal den heinean, idatzizko eta ahozko harremanak euskaraz izango dira.
- c) Euskaraz lan egin nahi dutela adierazi duten entitate pribatuekin idatzizko harremana euskaraz izango da eta bidalitako dokumentuak euskaraz egingo dira.

Prestakuntza

OSATEKek laguntza emango die euskaraz lan egingo duten langileei, behar bezala treba daitezen: hizkuntza-prestakuntza, trebakuntza, zuzenketa-zerbitzua, dokumentu estandarrak, zerrenda terminologikoak, baliabide informatikoak, eta abar eskainita. Kasu guztietan ziurtatu behar da lotura zuzena dagoela langileak eguneroko lanean lortu behar dituen helburuen eta horretarako antolatutako prestakuntzaren artean.

Prestakuntza orokorra

- a) Euskararen erabileraren normalizazioari begira, langilearen lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea bezain eraginkorra da laneko prestakuntza orokorra (gai asistentzialak, segurtasuna, kalitatea, ingurumena, berdintasuna, baliabideak, kudeaketa, eta abar) euskaraz jasotzea. Horrela, OSATEKek langileei eskainitako ikastaro orokorrak euskaraz ere eskainiko dira, ahal den guztietan.
- b) Prestakuntza orokorra euskaraz eskaintzeko aukera dagoenean, horretarako euskarazko maila nahikoa duten eta hala nahi duten langileek prestakuntza euskaraz egitea sustatuko da.
- c) OSATEKek eskainitako prestakuntza guztia euskaraz eta gaztelaniaz kudeatuko da (izen-emateak, balorazioak, posta elektronikoak...). Eta ikastaroetan izena emateko erabiltzen diren tresna informatikoak eta bestelako bitarteko guztiak ere bi hizkuntzetan eskainiko dira.
- d) Prestakuntza orokorra OSATEKek berak antolatzen duenean, derrigorrezkoa denean, eta langile guztientzat edo gehienentzat denean, gutxieneko hizkuntza-irizpide hauek beteko dira:
 - Formatzailea edo irakaslea elebiduna izango da, eta hala jasoko da dagokion kontratuan.
 - Prestakuntzan erabili beharreko materiala eta dokumentazioa, paperezkoa zein ikus-entzunezkoa izan, bi hizkuntzetan egongo da eskuragarri, eta hala jasoko da dagokion kontratuan.

- BIKAIN euskararen ziurtagiria duten OSATEKen zentroetan eta lurralde bakoitzeko zentro nagusietan (Donostia, Gasteiz eta Galdakao) prestakuntza euskaraz jasotzeko talde bana eskainiko da gutxienez, beti ere ikastaro bakoitzean ezartzen diren baldintzak betez gero.

Euskara ikasi eta hobetzeko prestakuntza

Urteroko Euskarazko Prestakuntza Planaren bidez, OSATEKeko langileek aukera izango dute, hainbat formaturen bidez eta zehazten diren baldintzen arabera, euskara ikasten hasteko, euskara ikasten jarraitu eta hobetzeko, euskara praktikatzeko, eta euren lana euskaraz egiteko behar dituzten gaitasun espezifikoetan trebatzeko.

Baliabide informatikoak

- a) Irizpide hauek onartzen diren egunetik aurrera, OSATEKen berariaz erabiltzeko sortzen diren softwareak euskaraz ere erabiltzeko modukoak izan beharko dute. Beraz, software berriren bat garatzen denean, euskaraz eta gaztelaniaz egiteko eskatuko zaio hornitzaileari.
- b) Hala nahi duten eta eskatzen duten langile guztiei Windows sistema eragilearen eta Office paketearen euskarazko bertsioa instalatuko zaie, ahal den guztietan.
- c) OSATEKek euskarazko bertsioa duen edozein tresna informatiko euskaraz erabiltzera animatuko ditu langileak.

Sortze-hizkuntza

Oro har, OSATEKen dokumentuak eta mezuak euskaraz sortzea bultzatuko da, ez soilik gaztelaniaz. Beharrezkoa den kasuetan, plan berezi bat egingo da interesdunekin, eta beharrezko baliabideak eta prestakuntza-saioak eskainiko zaizkie bide hori jorra dezaten.

Itzulpen- eta zuzenketa-irizpideak

- a) OSATEKeko langile bakoitzaren eginkizuna da dokumentu honetan jasotzen direnak betetzea. Testu idatzietan lan hori errazteko eta itzulpenak hizkuntza batetik bestera egiteko, Interneten doan dauden itzultzaile neuronalen laguntza izango dute langile guztiek.
- b) Itzultzaile neuronalek egindako itzulpenen kalitate-maila gero eta handiagoa da, baina muga batzuk dituzte; horregatik, funtsezkoa da testuak berrikustea (batez ere zabalkunde handikoak edo publikoak direnean) eta, beharrezkoa denean, zuzenketa egitea. Itzultzaile neuronalen erabiltzaileak izango dira sortu dituzten testuen eta testu horiek zabaltzeak izan ditzakeen ondorioen erantzule zuzenak eta bakarrak.
- c) OSATEKeko langileek Euskara Atalaren laguntza izango dute: bidali beharreko testuen moldaketak eta zuzenketa egiteko, eta hizkuntzekin zein Euskara Planean jasotzen den edozein gairekin lotutako zalantzak argitzeko.

- d) Hala ere, OSATEKeko langileak, itzuli behar duen testuaren bi bertsioak bidaliko ditu beti Euskara Atalera, itzultzaile neuronaletik pasatu ondoren, han zuzendu dezaten. Hau da, itzulpena langilearen eginkizuna izango da, eta Euskara Atalak itzulpen hori gainbegiratu eta zuzenduko du.

5. HIZKUNTZEN KOKAPENA ETA TIPOGRAFIA

Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan eta mezu bera ematen duten dokumentu eta mezuetan, euskarazko testuak lehentasun espaziala eta tipografikoa izango du beti.

- a) **Lehentasun espaziala.** 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. Adibidez:

OSATEK-EN WEBGUNEA / WEB DE OSATEK

OSATEKi buruz informazio gehiago nahi izanez gero, Intranet bidez sar zaitzke gure barruko WEBGUNERA (OSATEKeko langileentzat): www.osatek.es

Te informamos que si deseas ampliar cualquier información sobre OSATEK, puedes entrar a través de la Intranet a nuestra WEB interna (para el personal de OSATEK): www.osatek.es

GORABEHERAREN ONDORIOAK / CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE

❖ **Ondorio kaltegarria pertsonengan** / Resultado lesivo en personas

- Ez / No
- Bai. Kasu honetan, kontraste-bitartekoen erreakzioetan izan ezik, beharrezkoa da pazientearen jarraipena egitea.
Si. En este caso, salvo en las reacciones a medios de contraste, es necesario realizar un seguimiento del paciente.

Data Fecha	Harremanetarako Modo contacto	Pazientearen egoera Estado del paciente	Jarraipena egiten duen pertsona Persona que realiza el seguimiento

- b) **Lehentasun tipografikoa.** Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan badaude (lerro, bloke, zutabe edo orrialdeetan) eta mezu berdinak adierazten badituzte, euskarazko testuak letra arruntez idatziko dira, edo gaztelaniazkoak letra etzanean. Adibidez:

Egun on denoi:

Dakizuenez, azken urteotan garapen handia izan dute Interneteko itzultzaile eleanitz automatiko edo neuronalek, eta gaur egun **gero eta itzultzaile gehiago ditugu, gero eta hobek, eta gero eta ezaugarri gehiagorekin.** Hori dela-eta, mezu honekin batera duzuen dokumentua bidaltzen dizuegu, jakin dezazuen **zeintzuk diren itzultzaile horiek eta zer eskaintzen duen haietako bakoitzak.**

Animatzen zaituztegu erabiltzera eta euskaraz dakizuenok **euskarazko testuak sortu** eta itzultzera. Bestalde gogoratu, testua edo dokumentua jende askok irakurriko badu edo nonbaiten argitaratzekoa bada, Euskara Atalera bidali behar diguzuela, **gainbegiratu** dezagun.

*Como sabéis, en los últimos años han tenido un gran desarrollo los traductores automáticos o neuronales multilingües de Internet, y hoy en día **cada vez tenemos más traductores, cada vez mejores, y cada vez con más prestaciones.** Por ello, os enviamos un documento adjunto para que sepáis **cuáles son esos traductores y qué ofrece cada uno de ellos.***

Os animamos a utilizarlo** y a que quienes sabéis euskera **creéis los textos en euskera** para luego traducirlos. Por otra parte, recordad que si el texto o documento va a ser leído por un gran número de personas o va a ser publicado, **debéis enviárnoslo a la Sección de Euskera, para su revisión.