

ERABILERA-IRIZPIDEAK



Euskara erabiltzeko dekretuak eta Ospitaleko euskara planak zenbait jarraibide ezarri zituzten, neurri positibo bidez, euskararen erabilera bultzatzeko. Horiekiko konpromisoa berritzeko **Ospitaleko Zuzendaritzak honako erabilera-irizpide hauek onartu ditu:**

IRUDI KORPORATIBOA



Ospitalearen identitatea adierazten duten testu eta elementuak elebidunak izango dira: logotipoak, idazpuruak, zigiluak, inprimakiak, liburuxkak, kartelak, zerbitzu eta unitateen izenak, errotuluak, etab.

Horietako bat elebitan ez dagoela ikusten baldin bada, unitateko arduradunari jakinarazi eta honek, berriz, **komunikazio unitateari edo pertsonaleko euskara-zerbitzuari**.

IDENTIFIKAZIOA



Komeni da langile euskalduna identifikatzeko baliabideak, **pin edo mahai gainea**, erabiltzea.



ERANTZUNGAILUA eta MEGAFONIA



Agurrak euskaraz, eta mezua lehenengo euskaraz eta ondoren gatzelaniaz erabiliko da.

ZERBITZU HIZKUNTZA



AURREZ AURRE



1) Langile elebiduna
Langile euskaldunak hasierako agurra euskaraz bakarrik erabiliko du. Adibidez, *Egun on, zer nahi duzu?* Eta ondoren erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan hitz egingo du.

2) Langile elebakarra

Bezera batek euskaraz jotzen badu harengana:

- Baldin badago bezeroa euskaraz nork artatu, **langile elebidunari laguntza eskatuko dio**.
- Ez badago euskaraz nork artatu. Memento horretan ezin duela inork euskaraz artatu esango dio eta erabiltzaileak kexa aurkeztu nahi badu, **Pazienteak Atenditzeko Zerbitzuan kexa nola jarri azalduko dio**.

TELEFONOZ



1) Langile elebiduna

Agurrak eta sarrera-hitzak euskaraz bakarrik erabil daitezke, bezeroari euskara aukeratzen errazteko. Adibidez: **Larrialdiak, egun on. Zer nahi duzu?**

2) Langile elebakarra

Agurrak euskaraz eta sarrera-hitzak euskaraz erabil daitezke eta gero erdaraz jarraitu. Adibidez, **Larrialdiak, egun on. ¿Qué desea?**

IDATZIZ



Bezera edo pazienteentzako edozein dokumentu elebitan ez dagoela ikusten baldin bada, unitateko arduradunari jakinaraziko zaio.

1) Langile elebiduna

Agiri jakin bat bete baino lehen, bezeroari galdetu behar zaio zein hizkuntzatan nahi duen.

2) Langile elebakarra

Bezera batek agiria euskaraz betetzea nahi izanez gero, langile euskaldunari laguntza eskatuko dio eta horrelakorik ez badago horrelaxe esango dio bezeroari eta, pazienteak nahi badu, kexa nola jarri adieraziko dio.

ARGIBIDEAK



Donostia Ospitaleko euskara teknikariak

Iñaki Villoslada 7360

Ander Zuloaga 7082



Osakidetza

Donostia Ospitea
Hospital Donostia

Plan de normalización del uso del euskera

CRITERIOS DE USO DEL EUSKERA

CRITERIOS DE USO



El decreto del uso del euskera y el plan del hospital pusieron en marcha unas instrucciones para impulsar el uso del euskera por medio de medidas positivas. Con la intención de renovar este compromiso, la **Dirección del Hospital ha aprobado los siguientes criterios de uso:**

IMAGEN CORPORATIVA



Los textos y elementos gráficos que difunden la imagen corporativa de Osakidetza deberán ser bilingües: logotipos, membretes, sellos, impresos, folletos, carteles, nombres de centros, rótulos, etc.

Cuando se detecte que un elemento de los arriba indicados no está en euskera y castellano, se hará saber a la **Unidad de Comunicación o al Servicio de Euskera de Personal.**

IDENTIFICACIÓN



Es conveniente que el trabajador que puede ofrecer servicios bilingües se identifique por medio de un **pin o de un identificador de mesa.**



CONTESTADOR y MEGAFONÍA



Los saludos en euskera. Los mensajes primero en euskera y después en castellano.

LENGUA DE COMUNICACIÓN



ATENCIÓN DIRECTA



1) Trabajadores bilingües
El saludo inicial será en euskera. Por ejemplo, *Egun on, zer nahi duzu?* Posteriormente se comunicarán en el idioma elegido por el usuario.

2) Trabajadores no bilingües

Si un ciudadano se dirige en euskera a un empleado que desconoce esta lengua.

- Si hay otro trabajador que pueda atender en euskera, **solicitará ayuda a dicho trabajador.**
- Si no hay nadie que pueda atenderle en euskera, se le comunicará al cliente y se **le explicará la posibilidad de presentar una queja en el Servicio de Atención al Paciente.**

TELÉFONO



1) Trabajadores bilingües

El saludo y las primeras palabras se dirán en euskera, para facilitar la elección al usuario. Por ejemplo: *Larrialdiak, egun on. Zer nahi duzu?*

2) Trabajadores no bilingües

Se puede utilizar el saludo en euskera y el inicio de la conversación en castellano. Por ejemplo: *Larrialdiak, egun on. ¿Qué desea?*

COMUNICACIÓN ESCRITA



Cuando se detecte que algún documento dirigido a pacientes o usuarios no está en euskera y castellano, se hará saber al responsable de la unidad.

1) Trabajadores bilingües

Antes de cumplimentar un documento, se debe preguntar al usuario por su opción lingüística.

2) Trabajadores no bilingües

Si un usuario quiere que un documento sea cumplimentado en euskera, se solicitará la ayuda de un trabajador bilingüe. Si no hubiera ninguno, se comunicará al cliente y si desea presentar una queja se le remitirá al Servicio de Atención al Paciente.

MÁS INFORMACIÓN



Técnicos de euskera del Hospital Donostia
Iñaki Villoslada 7360
Ander Zuloaga 7082



Osakidetza

Donostia Ospitalea
Hospital Donostia

