

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Plana (2013-2019)

**Tarteko
ebaluazio-txostena
(2013-2017)**

2017ko abendua

AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	3
2. TARTEKO EBALUAZIO-TXOSTENA	5
3. APLIKATURIKO METODOLOGIA ETA HAZTAPENA	8
3.1. Metodologia	8
3.2. Aplikatutako haztapena.....	11
4. IKUSPEGI GLOBALA	13
4.1. Indargune nagusiak	26
4.2. Palanka nagusiak.....	32
5. IKUSPEGI XEHATUA	36
5.1. Irudia eta komunikazioa	36
5.2. Kanpo-harremanak	45
5.3. Barne-harremanak	54
5.4. Hizkuntza-kudeaketa.....	64
5.5. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak	74
6. ADIERAZLE-SISTEMA XEHATUA	80
7. ERANSKINAK.....	85
1 ERANSKINA. Zerbitzu-erakundeetan egindako elkarriketa, bisita eta deien xehetasuna	85
2 ERANSKINA. Inkestak euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratua duten pazienteei	86

1. SARRERA

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretuaren bitartez (2003-03-18), Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautu zen. Dekretu horretan, gutxieneko helburuak, lehentasunak eta oinarritzko neurriak ezarri ziren entitatearen erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatu zitezen, Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren 8/1997 Legeko 10. artikuluan deskribatzen den bezala (“zerbitzu sanitarioekin harremanetan ari diren pertsonen nortasuna, duintasuna eta intimitatea”).

67/2003 Dekretua indarrean sartu zenetik, Osakidetza Euskararen Erabilera Normalizatzeko Lehenengo Plana garatu zuen, 2005etik 2011ra bitartean; aurrerago, Bigarren Plana etorri zen, zeina 2013ko abenduan indarrean sartu baitzen eta 2019an amaituko baita. Bi planen oinarrian, badira funtsezko hiru printzipio: 1) erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatzea; 2) enpatia eta komunikazio argia eta gertukoa bermatzea, pertsonengan ardaztua eta haien hizkuntzan garatua, asistentzia-zerbitzuaren kalitatearen adierazgarri gisa; eta 3) helburuak progresiboki ezartzea.

Hizkuntza-normalizaziorako planifikaturiko neurri eta helburuak zer neurritan betetzen diren jakiteko eta neurri eta helburuok erabat betetzeko neurriak proposatzeko, 67/2003 Dekretuaren sarreran ezartzen da beharrezkoa dela normalizazio-planak aldian-aldian ebaluatzea: *“Plan honen emaitzak hirugarren urtean ebaluatuko dira lehenengo aldiz eta ebaluazio orokorra indarraldiko seigarren urtean egingo da. Ebaluazio orokor horrek aukera emango du helburu berriak zehazteko eta beharrezkotzat jotzen diren egokitzapenak egiteko, dekretu hau aldatuz edo luzatuz”*. Horri jarraituz, lehenengo eta bigarren euskara-planetan ezarri zen beharrezkoa zela bi ebaluazio egitea planaren garapenari buruz: bata partziala, lehen hiru urteak igaro ondoren, eta bestea amaierakoa, plangintzaren epea amaitutakoan. Bigarren Normalizazio Planari dagokionez (indarrean dago oraindik), 4.1.3 atalean, hizkuntza-politikaren ebaluazioari buruzkoan, honako hau zehazten da: *“Osakidetza 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 Osakidetza Euskararen Erabilera Normalizatzeko III. Plana paratzeari begira”*.

Horregatik guztiagatik, kontuan hartuz 2016ko abenduan amaitu zela Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planaren garapenaren lehen fasea, Osakidetza aldi horren ebaluazioa egin du, 2017an. Planaren alderdi teknikoak Euskara Zerbitzu Korporatiboak zuzendu eta ikuskatu ditu, Elhuyar-Zubize SLU hizkuntza-aholkularitzan espezializaturiko enpresaren laguntzaz.

Ebaluazioa Osakidetza zerbitzu-erakunde guztietan egin da, banan-banan, beti prozedura eta metodologia bera erabiliz.

Txosten honetan, entitate osoaren ebaluazioaren emaitzak bildu dira, eta, era berean, baita hobetzeko zenbait proposamen ere, kontuan har daitezen Euskara Planaren garapenean aurrera egitean.

Hortaz, Osakidetza Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planeko atal eta puntu guztiak ebaluatu dira, Planeko hurrenkerari segituz. Puntu bakoitza adierazle-sistema bakar eta objektibo baten arabera ebaluatu da, betiere erakunde bakoitzaren ezaugarrietara egokituta. Euskara Planeko 5 jardun-eremu edo -ardatzetan aplikaturiko haztapena Planeko 4.1.3. puntuan ezarritako parametroen arabera egin da: *“irudia eta komunikazioa, % 25; kanpo-harremanak, % 30; barne-harremanak, % 10; hizkuntza-kudeaketa, % 15; hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak, % 20”*.

Atal bakoitzaren puntuazioa erabakitzeko, zehatz-mehatz analizatu dira informazio kuantitatiboaren (ebidentziak, bertatik bertarako behaketa...) eta kualitatiboaren (elkarrizketak, profesional eta pazienteei eginiko inkestak...) arabera bilduriko datu eta iritzi guztiak. Alde horretatik, ebidentzietan, bada elementu berri eta aipagarri bat: jaso duten asistentzia euskarak izan duen presentziari, erabilerari eta kudeaketari buruz galdetu zaienean, pazienteek asebetetze- eta adostasun-maila handia agertu dute euskara izan dadin beren lehentasunezko hizkuntza.

Osakidetza entitate publikoko Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planaren ebaluazio partzialaren txosten orokorra egiteko, kontuan hartu dira zerbitzu-erakunde guztietan Euskara Planaren ebaluazioa egitean lorturiko emaitzak eta normalizazio-neurri korporatiboen garapen-maila.

2. TARTEKO EBALUAZIO-TXOSTENA

EBALUAZIO-TXOSTENAREN HELBURUA	Ebaluazio-txosten honen helburua hauxe da: informazioa ematea euskarak erakundean duen presentziari, erabilerari eta kudeaketari buruz, baita Euskara Planean bilduriko normalizazio-helburu eta -neurrien betetze- eta garapen-mailari buruz ere. Era berean, erakundeari laguntzeko proposamenak egin nahi dira, planteaturiko helburuetan aurrera egin eta helburuok bete daitezen.
TXOSTENAREN EDUKIA	Txostena 6 ataletan banatu da: • Sarrera • Ebaluazioari buruzko informazio orokorra • Metodologia • Entitatearen ikuspegi globala • Entitatearen ikuspegi xehatua • Adierazle-sistema xehatua eta helburuak zer ehunekotan betetzen diren adierazleen arabera
ERANSKINAK	Ebaluazio-txosten honekin batera, bi eranskin prestatu dira: 1. Zerbitzu-erakundeetako elkarrizketa, bisita eta deiei buruzko informazioa. 2. Zerbitzu-erakunde guztietako pazienteei telefono bidez egindako inkestak (ebaluazioaren aurreko hilabeteetan asistentzia-zerbitzuren bat jaso eta ahozko harremanetarako euskara lehenetsi duten pazienteak). Neurri berritzailea da hau, Osakidetza-ren Lehenengo Euskara Planaren ebaluazioen aldean, eta zerbitzu-erakundeek pazienteen lehentasunezko hizkuntza Osabiden progresiboki jasotzeko egindako ahaleginari esker mamitu da. Inkesta eta haren emaitzak gehitu dira ebaluazio-txostenean, bestelako azterketa estatistikoak egiteko aukera izan dadin.
EBALUAZIO-DATAK	Ebaluazio-prozesua 2017ko apiriletik azarora bitartean gauzatu da, abuztuko oporraldiko etena kenduta. Bai landa-lana (ebaluazioaren aurretiko txostena betetzea, bisitak, elkarrizketak, ebidentziak biltzea, telefono-deiak, inkestak pazienteei, ebaluazio-txostena idaztea...), bai zerbitzu-erakunde bakoitzeko txostenaren

aurkezpena aurrez ezarritako kronogramaren arabera egin dira, aldaketatxoren bat gorabehera:

ZERBITZU-ERAKUNDEA	LANDA-LANA	EBALUAZIO-TXOSTENAREN AURKEZPENA
DONOSTIALDEKO ESI	Apirila-iraila	Iraila
GURUTZETAKO ESI	Apirila-iraila	Iraila
EMERGENTZIAK - OSAKIDETZA	Maiatza-urria	Urria
SANTA MARINA OSPITALEA	Maiatza-urria	Urria
ARABAKO ERRIOXAKO ESI	Maiatza-urria	Urria
BILBO-BASURTUKO ESI	Maiatza-urria	Urria
DEBABARRENEKO ESI	Maiatza-urria	Urria
DEBAGOIENENKO ESI	Maiatza-urria	Urria
ARABAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	Maiatza-urria	Urria
BIZKAIKO OSASUN MENTALEKO SAREA	Maiatza-urria	Urria
GIPUZKOAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	Maiatza-urria	Urria
TRANSFUSIOEN EUSKAL ZENTROA	Maiatza-azaroa	Azaroa
GORLIZKO OSPITALEA	Maiatza-azaroa	Azaroa
ARABAKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
BARAKALDO-SESTAOKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
BARRUALDEA-GALDAKAKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
BIDASOKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
GOIERRI-UROLA GARAIOKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
TOLOSALDEKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
URIBEKO ESI	Maiatza-azaroa	Azaroa
ZUZENDARITZA NAGUSIA	Urria-azaroa	Azaroa

Zerbitzu-erakunde guztietan ebaluazio-prozesua burutu ondoren idatzi da txosten orokor hau. Zerbitzu-erakundeetan lorturiko emaitzez gainera, hizkuntza-normalizaziorako neurri korporatiboen garapena ere ebaluatu da txosten honetan.

ENPRESA EBALUATZAILEA

- Elhuyar-Zubize SLU

IKUSKARITZA TEKNIKOA

- Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboa

3. APLIKATURIKO METODOLOGIA ETA HAZTAPENA

3.1. Metodologia

Ebaluazio hau egiteko, Osakidetza zerbitzu-erakunde guztietan bildutako informazio kuantitatibo eta kualitatiboa hartu da kontuan. Honako metodologia hau erabili da:

a) Ebaluazio kuantitatiboa

Ebaluazio kuantitatiboaren helburu nagusia ezarritako helburuak zer mailatan betetzen edo lortzen diren kuantifikatzea izan da. Horretarako, hizkuntza-irizpideak zer mailatan aplikatzen diren neurtu dugu, zenbait adierazleren bitartez. Horrela deskribatu dugu zein den erakundeko gaur egungo errealitatea, euskararen ezagutzari, erabilerari eta kudeaketari dagokienez.

Adierazle kuantitatiboei buruzko informazioa biltzeko prozedura honako hau izan da:

METODOA	PROZEDURA
Zerbitzu-erakunde bakoitzaren aurretiko txostena	Ebaluazioa egiteko, adierazle-sistema bat diseinatu da, Osakidetzaren II. Euskara Planean oinarriturik, eta zerbitzu-erakundeetako euskara-zerbitzuetara bidali da (edo Euskara Planaren arduradun teknikoei, bestela), beraiek bete dezaten. Zerbitzu-erakundeek ekarpenari eta autoebaluazioari esker, zehatz-mehatz jakin dugu zer presentzia duten eta zer egoeratan dauden hizkuntza ofizialak erakundean.
Ebidentziak	Zenbait dokumentu, txosten, material eta argitalpen eskatu zaizkie bai ospitaleetan, osasun-zentroetan eta Osakidetzako beste zentro eta zerbitzu batzuetan elkarriketaturiko unitateburu eta zerbitzuburuei, bai Euskara Planaren garapenean esanguratsuenak diren esparruetako solaskideei (Pertsonaleko Zuzendaritza, Zuzendaritza Medikoa, Ekonomiako Zuzendaritza, Euskara Zerbitzua, Komunikazioa, Prestakuntza, Informatika...). Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboaren bitartez, ondoko arlo hauei buruzko datuak ere bildu dira: erakundeko profesional elebidunen kopurua, lehentasunezko unitateak eta derrigortasun-datak, pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa, etengabeko prestakuntzarako ikastaro korporatiboak, euskalduntze-ikastaroak, bi hizkuntzatan lan egiteko trebakuntza-saioak, pazienteen gogobetetze-maila, eta abar. Horretaz gainera, erakundeek web-aplikazioak eta sare sozialak ere aztertu dira.

Bertatik bertarako behaketa	Hizkuntza-pasaiako elementuak eta aurrez arreko arretan euskarak zenbateraino agertzen eta erabiltzen den aztertzeko asmoz, ospitaleetako unitateak, osasun-zentroak eta bestelako zerbitzuak bisitatu dira, bai asistentzia-zerbitzuak, bai administratiokoak. Erakundearen tamainaren arabera erabaki da zenbat zerbitzu bisitatu. Enpresa ebaluatzaileak aukeratu du zer zentro eta unitate bisitatu. Guztira, zentro eta unitate hauek bisitatu dira: • 85 osasun-zentro; lehen mailako arretako zentroez eta zentro espezializatu orokorrekin gainera (bisitatuenak), osasun mentaleko zentroak eta emergentzia-lantaldeak ere bisitatu dira. • 86 zerbitzu edo unitate, bai asistentziaren esparrukoak (ospitale-zerbitzuak bereziki), bai administratiokoak (pertsonal-departamentuak, etab.).
Paziente euskaldunei inkestak	Osakidetzan progresiboki erregistratzen ari da paziente bakoitzak ahozko komunikaziorako lehenesten duen hizkuntza ofiziala, eta, horri esker, telefono-deiak egin zaizkie Osakidetzan lehentasunezko hizkuntza euskara duten eta ebaluazioaren aurreko hilabeteetan erakundean asistentziaren bat jaso duten zenbait herritarri. Horrela, jasotako zerbitzuetan euskarak izan dituen presentziari eta erabilerari buruzko iritzia, pertzepzioa eta gogobetetzea bildu da. Guztira 460 inkesta egin dira. <i>(Ikus inkestari eta haren emaitzei buruzko informazio xeheagoa 2. eranskinean.)</i>
Telefono-deiak zerbitzu eta unitateetara	Telefono bidezko arretan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak betetzen ote diren aztertzeko asmoz, hainbat telefono-dei egin dira Osakidetzaren zerbitzu-erakunde guztietako zenbait zerbitzu eta unitateetara, hala osasun-zentro eta kontsultategietako nola ospitaleetako eta erakundeko beste zentro eta lanbide-ataletako zerbitzuetara. 25 dei egin dira zerbitzu-erakunde bakoitzean (5 erakunde txikienetan, 13 dei), erabiltzaileekiko harremanen hiru esparrutan banatuta: a) Harrera-, informazio- eta onartze-unitateak: 8 dei erakunde bakoitzean. b) Asistentzia-zerbitzuak (lehen mailako arretakoak eta espezialitateetakoak): 12 dei erakunde bakoitzean. c) Langile-kopuru handiarekin harremanetan egon ohi diren zerbitzu orokorrak (Pertsonala, Lan Osasuna, Prestakuntza, Komunikazioa, Zuzendaritza, Informatika...): 5 dei erakunde bakoitzean. Zerbitzu eta unitateok zoriz aukeratu ditu Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboak. Guztira, 465 dei egin dira Osakidetzako zerbitzu eta unitateetara.

b) Ebaluazio kualitatiboa

Ebaluazio kualitatiboaren helburu nagusia Osakidetzako langileen esperientzia, iritzi eta jarrerak biltzea eta aztertzea izan da. Informazio kualitatiboari esker, ebaluazio kuantitatiboan bildutako datuak interpretatu ahal izan ditugu.

Adierazle kualitatiboetako buruzko informazioa biltzeko prozedura honako hau izan da:

METODOA	PROZEDURA
Ospitaleetako unitateetako buruzagiei elkarrizketak	Aurrez aurreko elkarrizketak egin zaizkie ospitaleetako zenbait unitateren buruei, hala asistentziaren esparruetakoei (larrialdiak, probak, espezialitate medikoak...), nola esparru administratiboetako (Pertsonaleko Saila, eta abar). Ospitale-zentrorik ez duten erakundeetan, unitate administratiboetako buruak elkarrizketatu dira. Guztira, 95 unitateburu elkarrizketatu dira.
Osasun-zentro eta emergentzia-lantaldeetako arduradunei elkarrizketak	Aurrez aurreko elkarrizketak egin zaizkie osasun-zentro ugariren arduradunei: lehen mailako arretarako zentroetako (haiei egin zaizkie elkarrizketa gehienak), osasun mentaleko zentroetako eta emergentzia-lantaldeetako. Guztira, osasun-zentroen 101 arduradun elkarrizketatu dira.
Euskara Plana garatzeko arlo estrategikoetako profesionalei elkarrizketak	Zerbitzu-erakunde guztietan, aurrez aurreko elkarrizketak egin zaizkie euskararen normalizaziorako neurriak martxan jartzeko eta garatzeko erantzukizuna duten arloetako profesionalei (Zuzendaritza Medikoa, Kalitatea, Prestakuntza, Ekonomiako Zuzendaritza, Pertsonaleko Zuzendaritza, gerentziak, Pazienteak eta Erabiltzaileak Atenditzeko Zerbitzuak...). Guztira, 197 profesional elkarrizketatu dira.
Talde fokalak	Osakidetzako langileek erakundeko Euskara Planaren garapenaz zer iritzi, ikuspegi, jarrera edo bizipen dituzten jakiteko, 3 talde fokal bildu dira zerbitzu-erakunde bakoitzean, tipologia honen arabera antolatuta: - Zenbait arlotako profesional euskaldunek osaturiko talde bat. - Zenbait arlotako profesional ez-euskaldunek osaturiko talde bat. - Sindikatuen ordezkariak osaturiko talde bat. Lehen bi taldeetako profesionalak zerbitzu-erakundeak aukeratu ditu, ebaluazioaren arduradunek emandako irizpideei jarraituz. Profesional euskaldunen talde fokalak: orotara, 167 lagunek hartu dute parte saioetan. Profesional ez-euskaldunen talde fokalak: orotara, 155 lagunek hartu dute parte saioetan. Sindikatuordezkarien talde fokalak: orotara, 56 lagunek hartu dute parte saioetan.

Guztira, 756 pertsona elkarrizketatu ditugu, % 68 emakumeak eta % 32 gizonak.

3.2. Aplikatutako haztapena

a) Planaren 5 ardatz edo esparru nagusien haztapena

Euskara Planaren 5 esparru nagusien haztapena hiru faktoreren arabera egin da:

1. Euskara Planaren helburu nagusia: euskararen presentzia eta erabilera bermatzea zerbitzu-hizkuntza gisa, ahoz eta idatziz, bai paziente, ahaide, hornitzaile eta administrazioekin, bai langileekin eta entitateko zerbitzu-erakunde eta unitateekin ere.
2. Osakidetzak planaren helburuak lortzeko dituen barne-tresnak: langile elebidunak, hizkuntza-eskakizunen eta lehentasunen sistema, etab.
3. Ebaluatutako aldia: planaren lehen 3 urteak (ez plangintzaldi osoa).

Esparru bakoitzaren garrantzia honela haztatu da:

- Irudia eta komunikazioa: % 25
- Kanpo-harremanak: % 30
- Barne-harremanak: % 10
- Hizkuntza-kudeaketa: % 15
- Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak: % 20

b) Emaizten haztapena erakundeka

Osakidetzaren Euskara Planaren ebaluazio orokorra egiteko, kontuan hartu dira bai zerbitzu-erakundeetan lorturiko emaitzak, bai hizkuntza-normalizaziorako neurri korporatibo orokorren garapen-maila.

Zerbitzu-erakundeetan lorturiko emaitzak erakundeen tamainaren eta garrantziaren arabera haztatu dira, bakoitzeko langile-kopurua ere kontuan izanik.

Hona hemen haztapenaren emaitza:

ERAKUNDEA	ERAKUNDEAREN GARRANTZI ERLATIBOA
TRANSFUSIOEN ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA	% 0,34
ZUZENDARITZA NAGUSIA	% 1,60
EMERGENTZIAK-OSAKIDETZA	% 1,04
GORLIZKO OSPITALEA	% 1,31
SANTA MARINA OSPITALEA	% 1,30
ARABAKO ESI	% 13,54
ARABAKO ERRIOKA ESI	% 0,57
BARAKALDO-SESTAOKO ESI	% 3,16
BARRUALDE-GALDAKAO ESI	% 9,17

BIDASOKO ESI	% 2,21
BILBO-BASURTU ESI	% 13,73
DEBABARRENEKO ESI	% 2,62
DEBAGOIENA ESI	% 2,04
DONOSTIALDEA ESI	% 18,02
EZKERRALDEA-ENKARTERRI- GURUTZETA ESI	% 17,13
GOIERRI-UROLA GARAICO ESI	% 3,11
TOLOSALDEA ESI	% 0,71
URIBE ESI	% 2,62
ARABAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	% 1,51
BIZKAIKO OSASUN MENTALEKO SAREA	% 3,63
GIPUZKOAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	% 0,64
GUZTIRA	% 100,00

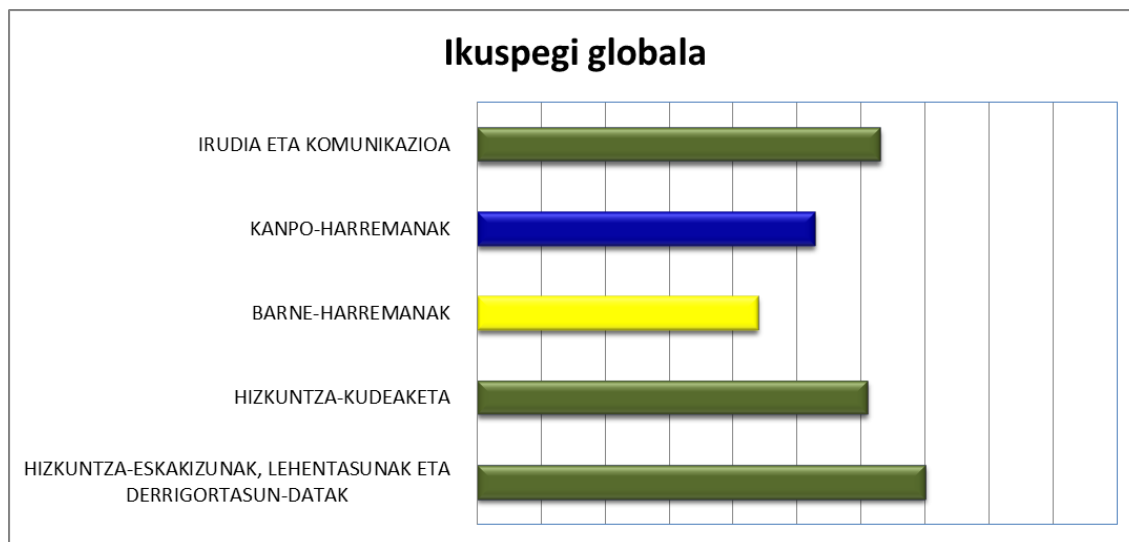
4. IKUSPEGI GLOBALA

Planaren bigarren aldiko lehen hiru urteak igarota (gogoan izan 2013ko abenduan onartu zela Plana, baina zerbitzu-erakundeetako planak hurrengo udaberrian edo udan jarri zirela martxan), nabarmendu egin behar da aurrera egin dela, oro har, Euskara Planaren helburuen garapenean, eta zenbait lorpen sendo mantendu dira Lehenengo Euskara Planaz geroztik (2005-2012).

Ebaluazioa egiteko, Euskara Planaren bost esparruak aztertu dira. Eta esparru bakoitzaren helburuak zer mailatan bete diren ebazteko, kudeaketa aurreratuko ereduaren antzeko printzipioak aplikatu dira: helburuen betetze-maila zehatz bat lortzen da esparru bakoitzaren helburuen garapenean lortu den puntuazioaren arabera. Lau dira helburuen betetze-maila posibleak, eta bakoitzak kolore bana dauka, taulan ikus daitekeenez:

Helburuen betetze-maila	Deskribapena	Grafikoetako kolorea
Helburuen lorpen maila: AURRERATUA	Aurrerapen handia Euskara Planaren 3. urterako (planaren erdirako). Hizkuntza-normalizazioaren arloan, praktika aurreratuak, garatuak edota berritzaileak abiatu dira.	Berdea
Helburuen lorpen maila: TARTEKOA	Hirugarren urterako (planaren erdirako) espero zen aurrerapen-maila lortu da. Martxan jarritako neurriak, denboran izan duten bilakaera eta lortutako emaitzak egokiak izan dira.	Urdina
Helburuen lorpen maila: OINARRIZKOA	Tarteko garapen mailatik hurbil egon arren, beste erakunde batzuekin alderatuta espero baino maila apalagoa lortu da 3. urtean (neurrien zabalkundea, emaitzen lorpena, garapena...)	Horia
Helburuen lorpen maila: BAXUA	Aurrerapen-maila behar baino askoz ere apalagoa izan da Planaren 3. urterako.	Gorria

Aurreko taulan bilduriko eskala aplikatuz, bisualki deskribatuko dugu Osakidetzaren II. Euskara Planean ezarritako helburuak zer mailatan garatu diren planaren 5 ardatz edo atal nagusietan (1. irudia):



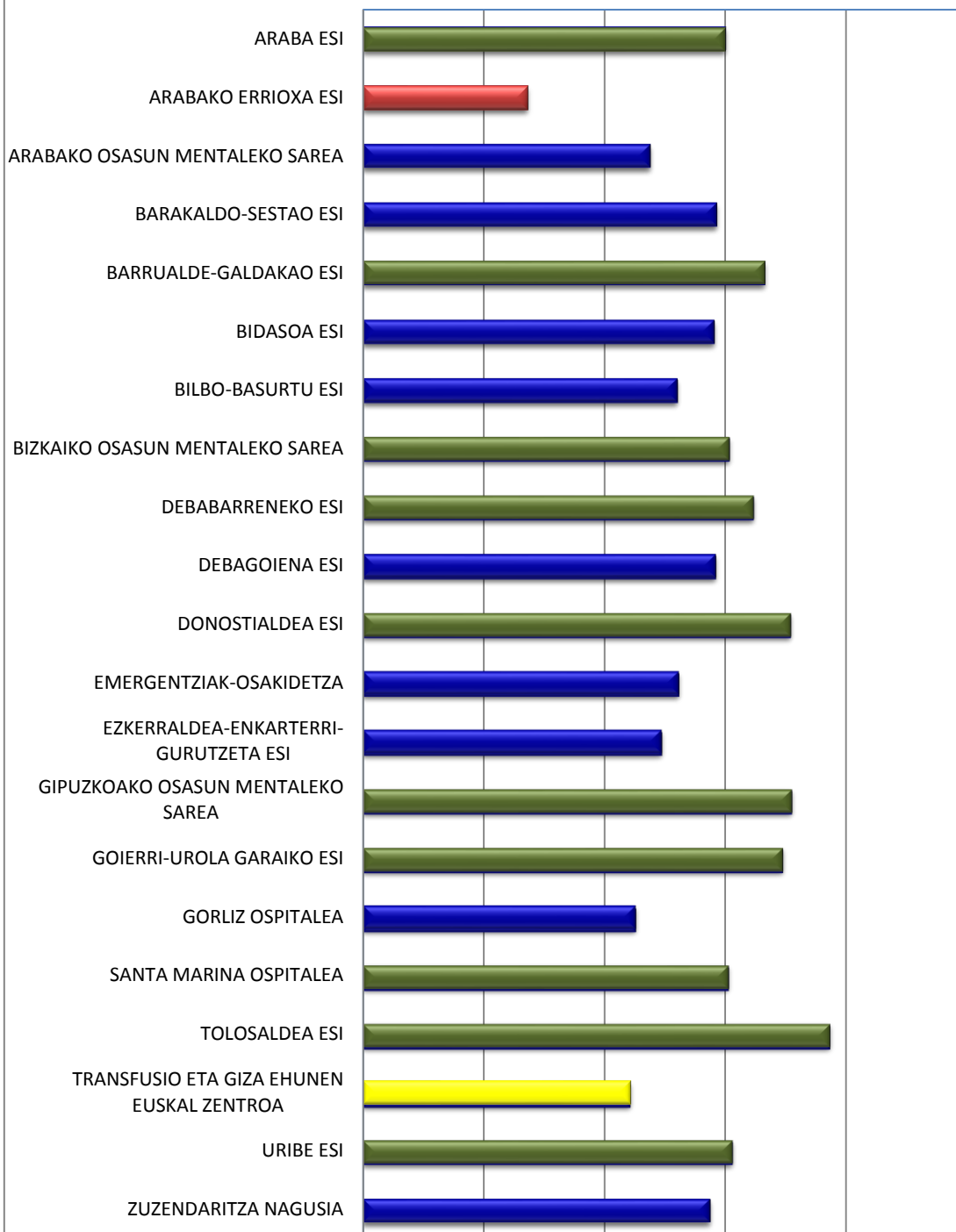
(1. irudia)

Lehenengo Euskara Planaren ebaluazioan ikusi zen moduan, bigarren plangintzaldiaren lehen hiru urteetan esparrurik garatuenak “Irudia eta komunikazioa”, “Hizkuntzen kudeaketa” eta “Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak” dira. Hala, plangintzaldi erdia igarota, garapen altua lortu da hiru esparruetan plangintzaldi osorako ezarritako helburuei dagokienez. “Kanpo-harremanak” esparrua ere garatzen ari da, erritmo apalagoan; helburuen lorpen-maila tartekoa izan du. Azkenik, nahiz eta plana abiatu zenetik “Barne-harremanak” esparruan aurrera egin den, lehen hiru urte hauetan espero baino gutxiago garatu da ardatz hau; lorpen-maila oinarritzkoa besterik ez da erdietsi.

Zerbitzu-erakundeetako euskararen erabilera normalizatzeko programei dagokienez (“Aplikaturiko metodologia eta haztapena” atalean jasotako 5 ardatzen batez besteko haztatua), ondorioztatu da zerbitzu-erakunde gehienetan onargarritzat har daitekeela zer neurritan bete diren helburuak, hau da, zer zabalkunde izan duten normalizaziorako neurriak, zer emaitza lortu diren eta zenbat denbora behar izan den horretarako. 9 zerbitzu-erakundetan, garapen-maila aurreratua da; 10etan, tartekoa; eta 2tan ez da erdietsi espero bezalako aurrerapenik.

Emaitzak lurraldeka aztertuz gero, bilakaera bat nabari da I. Euskara Plana abian jarri zenetik. Izan ere, egia da eremu soziolinguistiko euskaldunenetan baldintza sozial hobeak daudela helburuak arinago lortzeko dinamikak aktibatze aldera (grafikoan ikusten denez), baina, bestalde, egia da euskaldun gutxiko eremuetan ere proaktiboki eta motibazio handiz jarduten dutela zerbitzu-erakundeek, eta horrek emaitza ona utzi du helburuei begira. Hala gertatu da, adibidez, Arabako ESI, Uribe ESI, Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarean eta Santa Marina Ospitalean (2. irudia).

Ikuspegi orokorra erakundeka



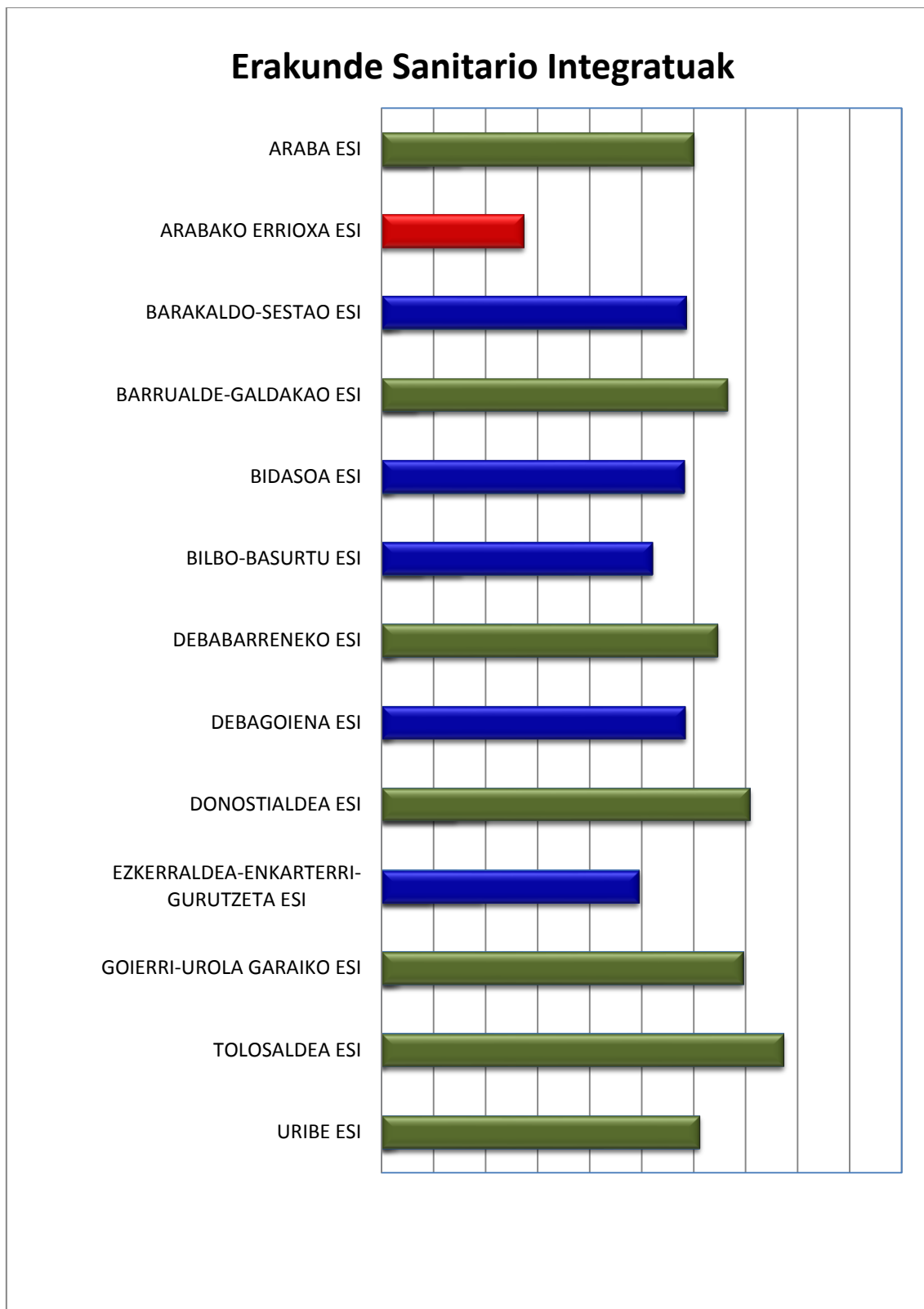
(2. irudia)

Zerbitzu-erakundearen tipologiari erreparatuz, aurrerapen handiagoa lortu da erakunde sanitario integratuetan, hau da, euskararen erabileraren normalizazioaren ikuspegitik lehentasun handiena duten erakundeetan (3.-7. irudiak):

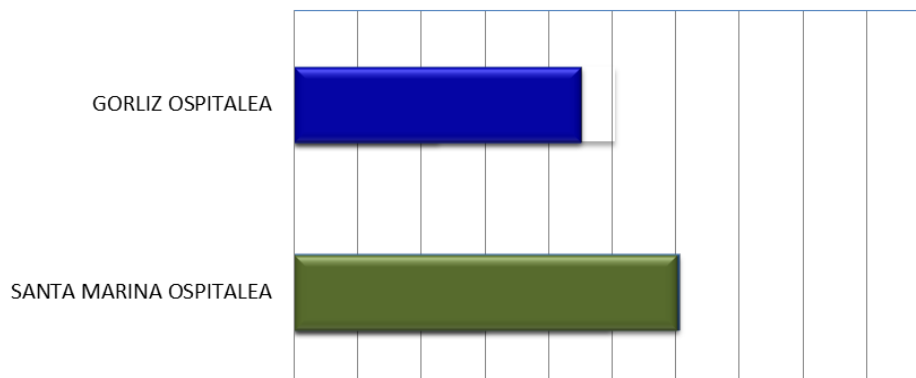


(3. irudia)

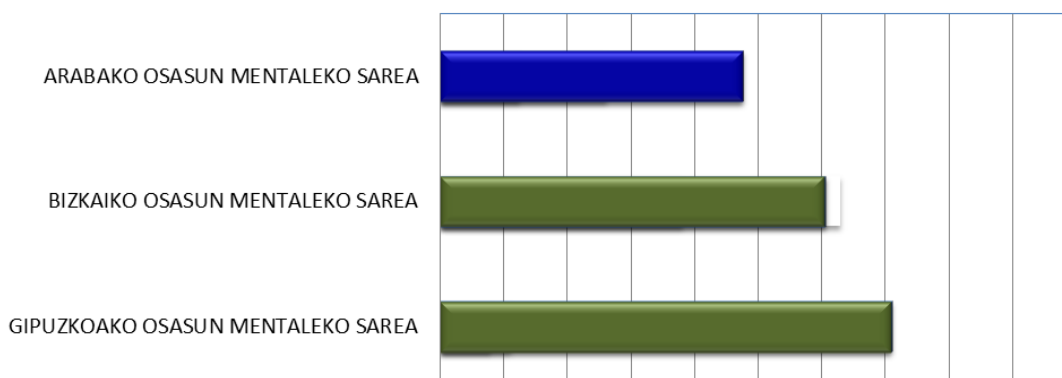
Hurrengo lau irudietan zehatz azaltzen da zerbitzu erakundearen egoera, motaren arabera elkartuta:



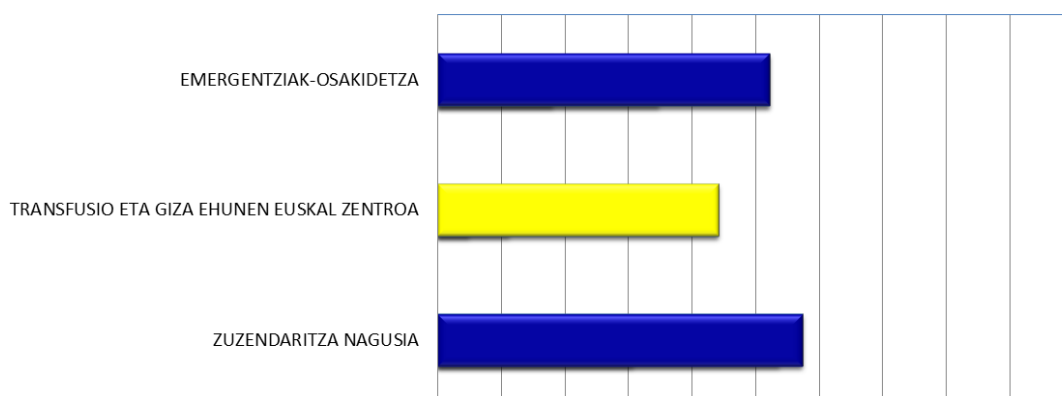
Egonaldi ertain/luzeak



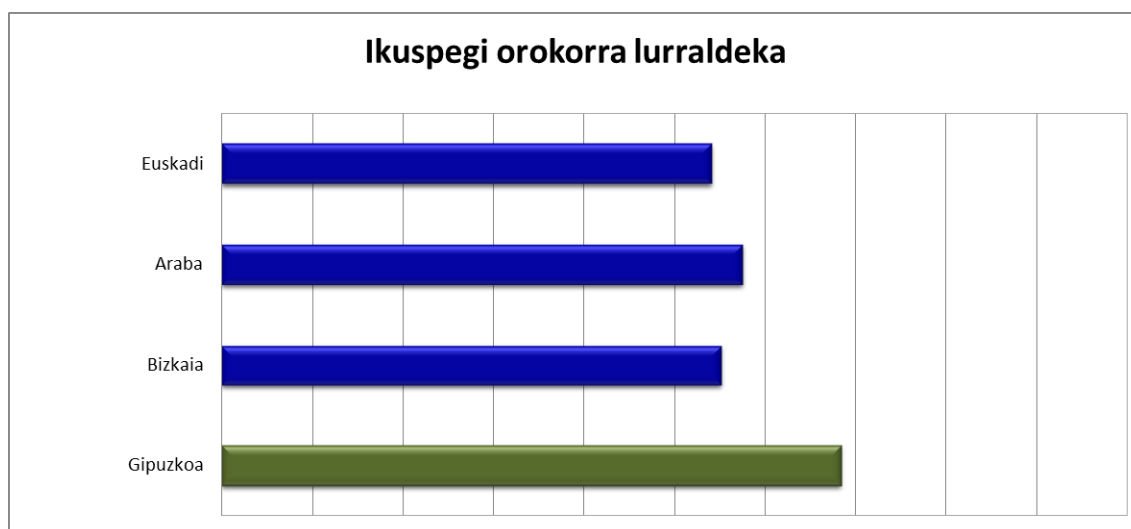
Osasun Mentala



Eremua Euskadi dutenak

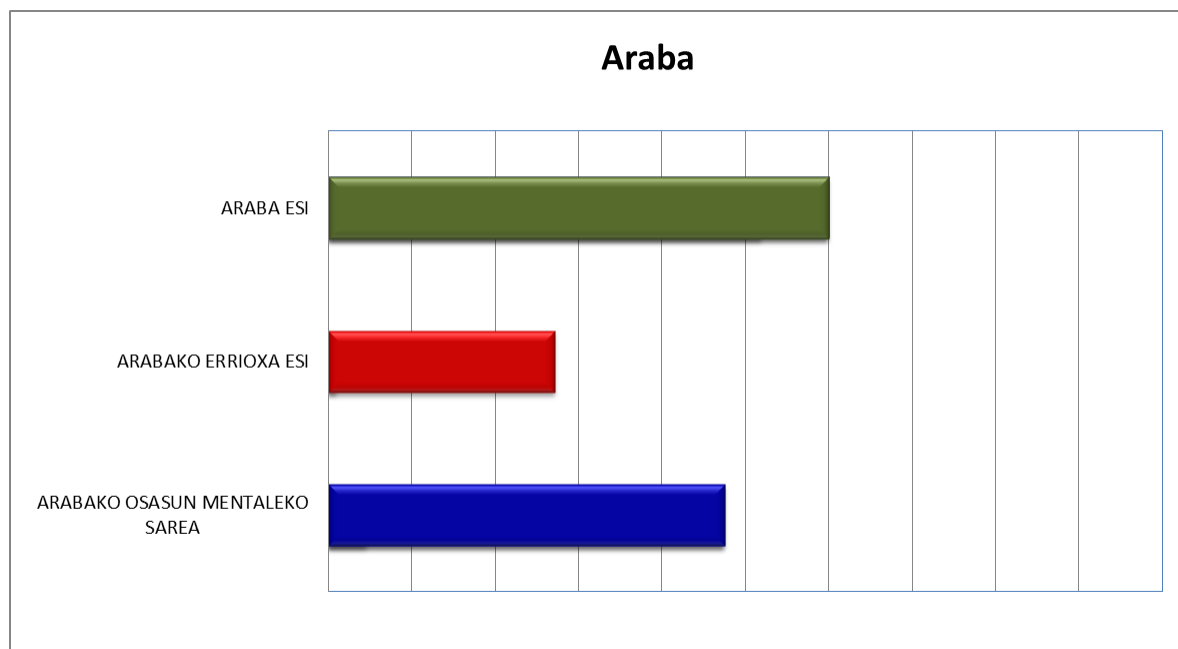


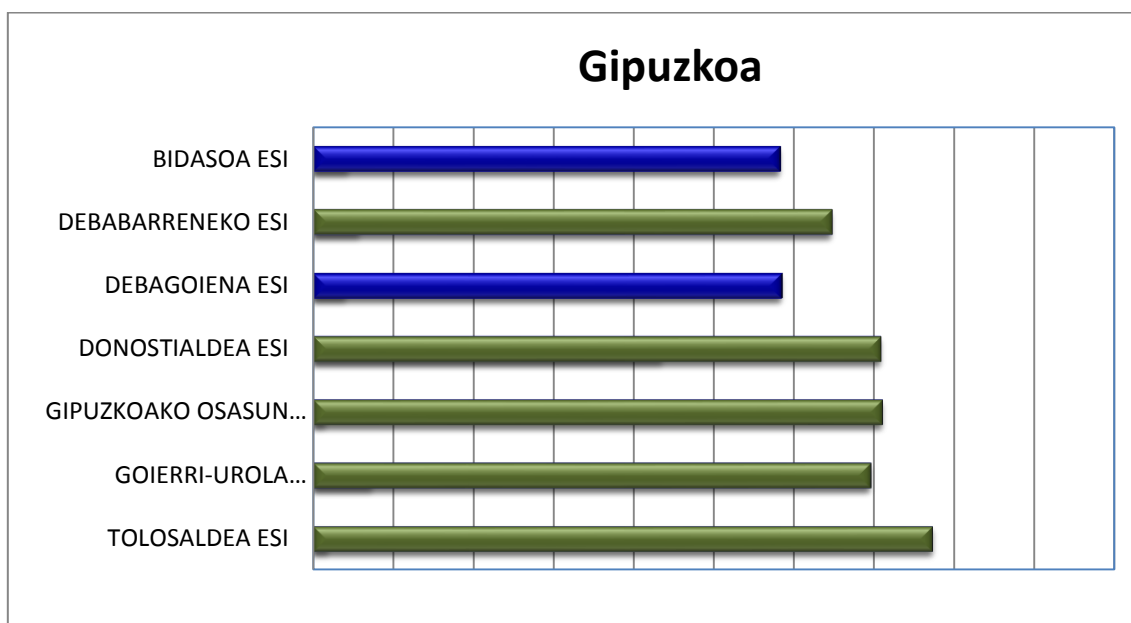
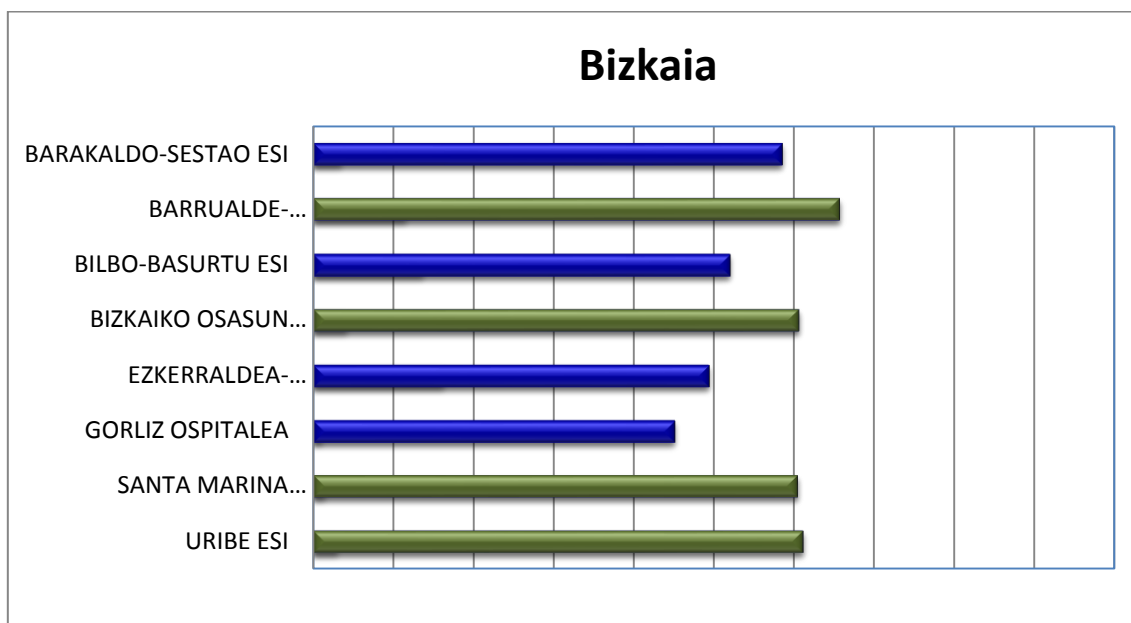
Lurraldeka, I. Euskara Planean bezala, Gipuzkoako erakundeetan lortu da garapenik altuena, hau da, eremu soziolinguistiko euskaldunenetan (4. irudia):



(4. irudia)

Ondoren, lurralde bakoitzaren ikuspegi zehatza dugu.

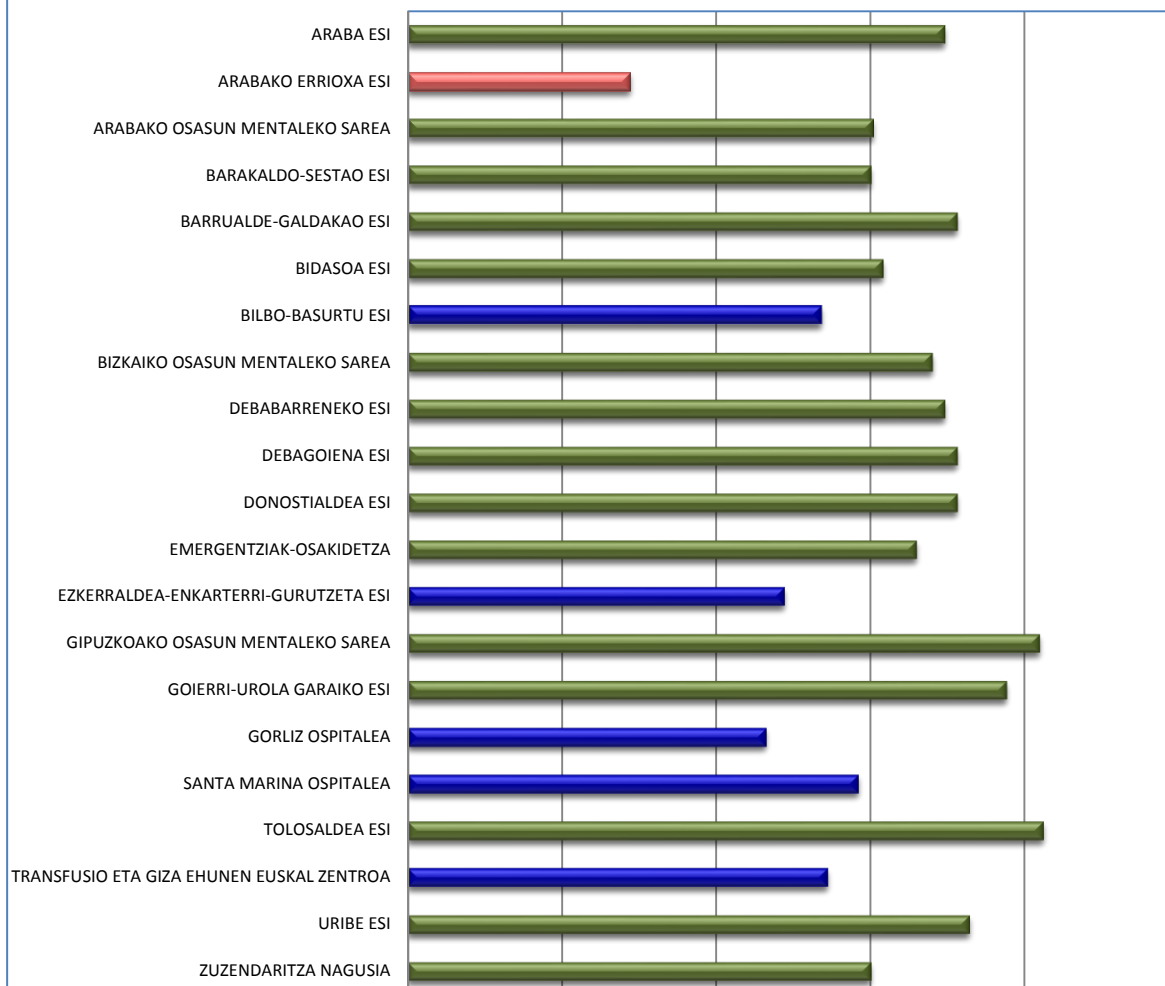




Planaren bost ardatz edo esparru nagusiak aztertuz gero, ikusiko dugu alde handia dagoela erakundeen artean:

IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA esparruan (errotulazioa, kartelak, paperak, webguneak, sare sozialak, megafonia eta erantzungailuak, agurrak eta lehen esaldiak pazienteei harrera egitean, iragarkiak, ekitaldi publikoak, eta abar), oro har, aurrera egin da, eta esparrurik garatuena da, *Hizkuntza-eskakizunak, lehenatasunak eta derrigortasun-datak* esparruarekin batera (3. irudia).

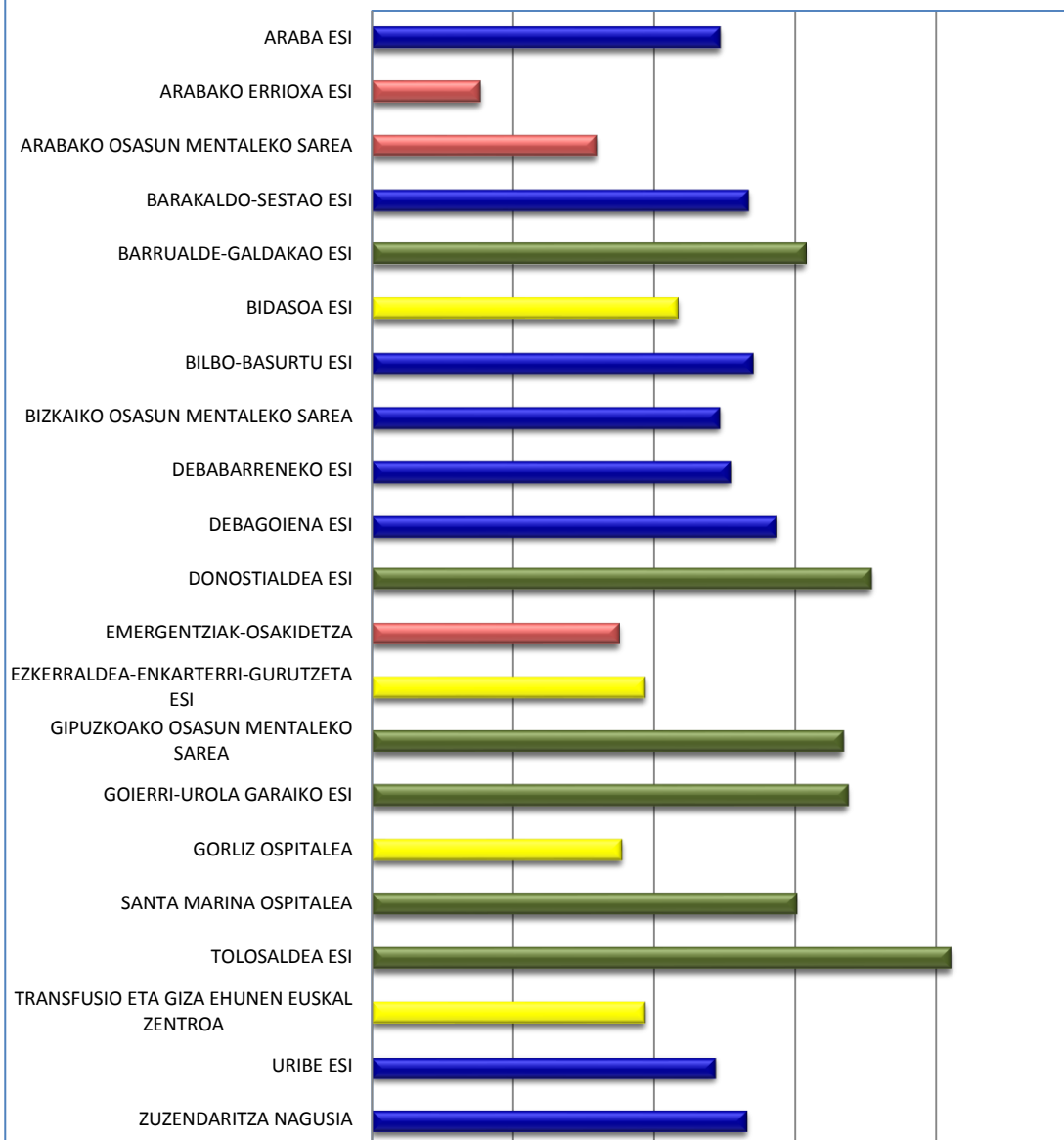
IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA



(3. irudia)

KANPO-HARREMANAK esparruan (planaren helburu nagusiarekin oso bat egiten duen esparrua, *Irudia eta komunikazioa* esparruarekin batera) alde nabaria dago zerbitzu-erakunde batzuen eta besteen artean. Esparru horretan sartzen dira, besteak beste, pazienteekiko harremanak, asistentzia-zerbitzu elebidunen eskaintza, pazienteen lehentasunezko hizkuntza eta euskararen erabilerarekiko haien gogobetetze-maila. Esparru honetan, 14 zerbitzu-erakundetan garapen-maila egokia da planaren 3. urtean, espero bezalakoa (5etan, gainera, garapen-maila nabarmena izan da); beste 7tan, berriz, ez da lortu espero bezalako emaitzarik; eta haietako 3tan oso emaitza apala lortu da (4. irudia).

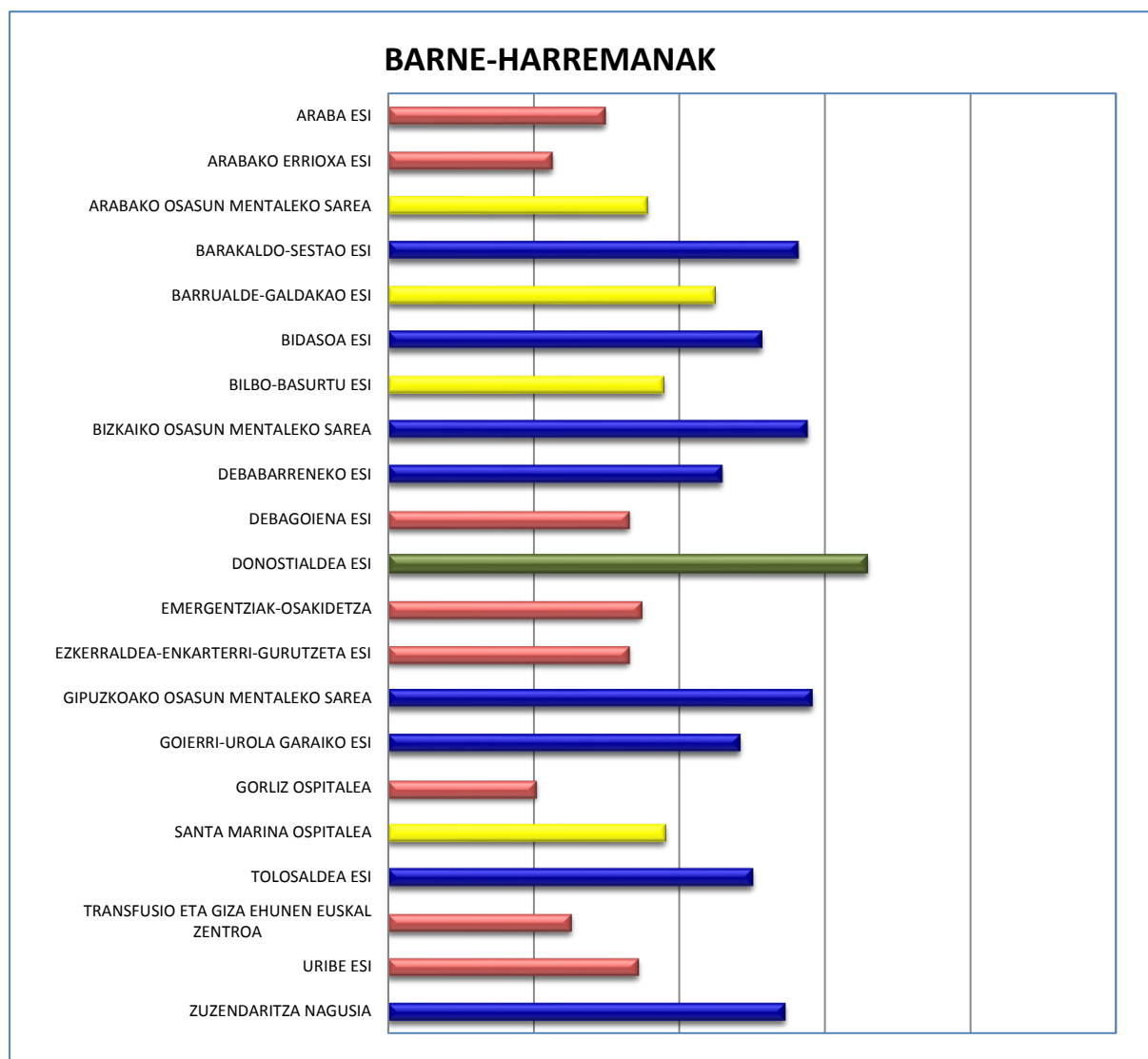
KANPO-HARREMANAK



(4. irudia)

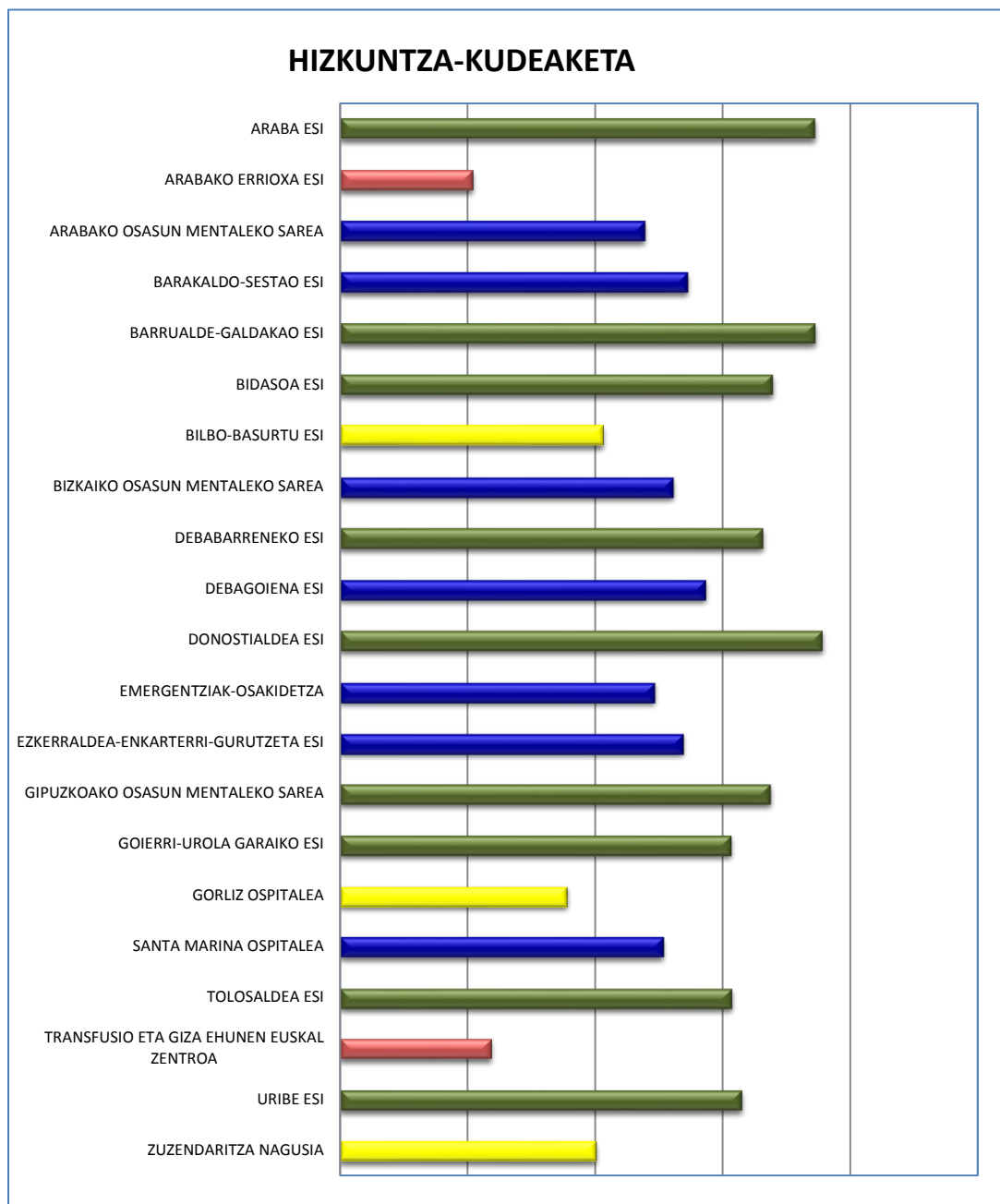
Bigarren Euskara Planaren lehen hiru urteetan gutxien garatu den esparrua, oro har, **BARNE-HARREMANAK** izan da: zehazki, 21 zerbitzu-erakundeetatik 9tan soilik lortu dira espero izandako emaitzak. Egia da, hala ere, ez dela lehentasunezko ardatz bat, Euskara Planeko bost ardatzen artean, Osakidetzaren jarduera nagusia (euskal herritarrei asistentzia-zerbitzuak ematea) kanpo-harremanen esparruan biltzen baita. Gainera, kontuan hartu behar da ziurrenik anbizio handiko helburuak ezarri zirela esparru horretan, bai behintzat planaren lehen hiru urteetarako.

Barne harremanetan, besteak beste, alderdi hauek ebaluatu dira: profesionalen arteko harremanak (horizontalak eta bertikalak), prestakuntza (euskalduntzea nahiz etengabeko prestakuntza) eta giza baliabideak (profesionalen harrera, langileen lehentasunezko hizkuntza...) Lotura zuzena hauteman da zerbitzu-erakundeetako langile elebidunen ehunekoaren eta barne-harremanen esparruan lorturiko garapen-mailaren artean (5. irudia).



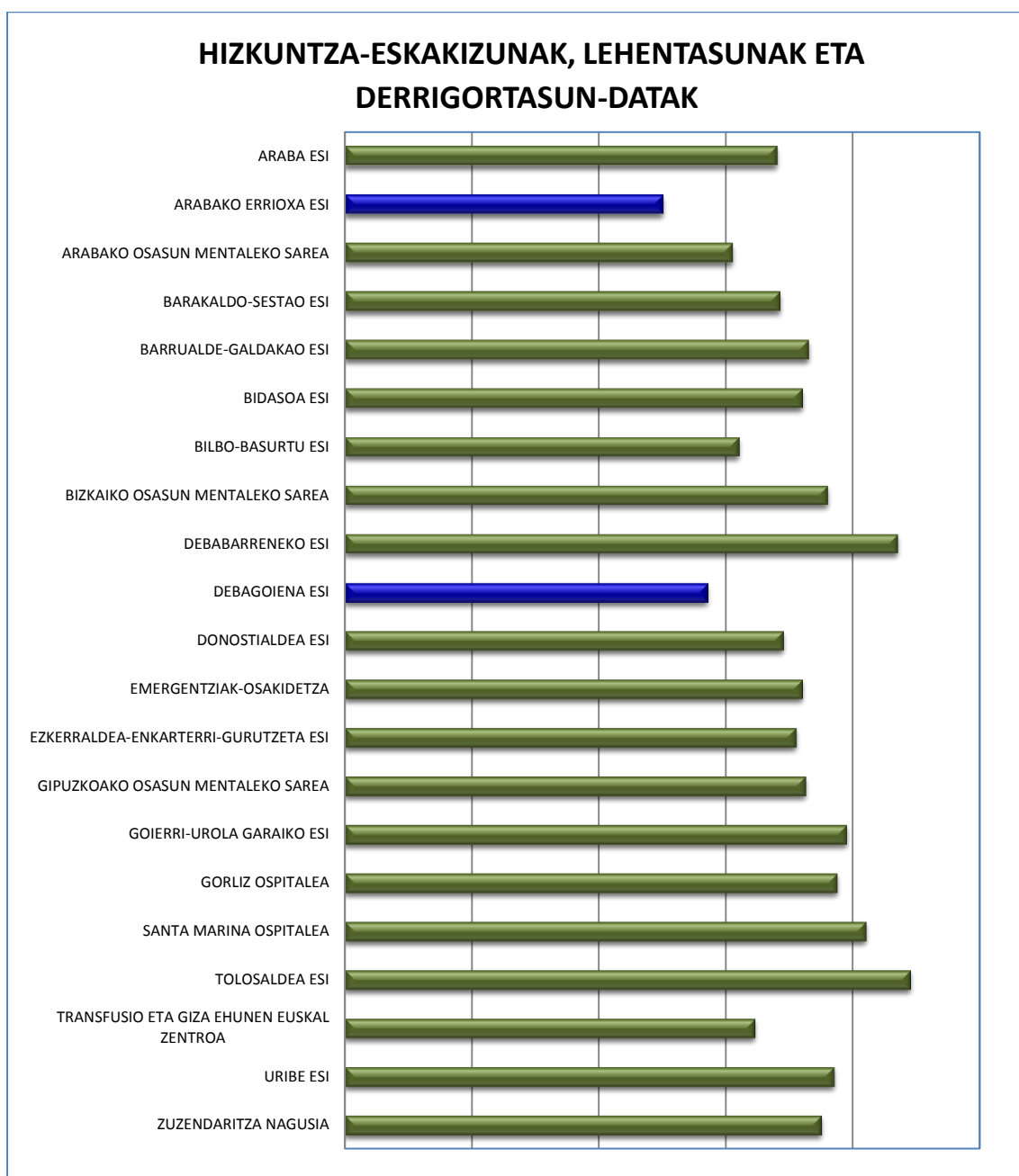
(5. irudia)

HIZKUNTZA-KUDEAKETA esparruari dagokionez (hemen, besteak beste, planaren zabalkundean agintariek eta arduradunek duten inplikazioa aztertzen da, langileen sentsibilizazioa, hizkuntza-kalitateko ziurtagiriak lortzeko ahalegina, euskara-batzordearen jarduera...), helburuen garapen-maila on samarra lortu da erakunde gehienetan (% 76). Nolanahi ere, garapena oinarritzkoa baino ez da izan 3 erakundetan, eta espero izandakotik urruti geratu dira beste 2 (6. irudia).



(6. irudia)

Azkenik, HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK esparruan garapen-maila aurreratua lortu da oro har, eta antzera ibili dira zerbitzu-erakunde guztiak. Esparru honetan Euskara Planaren helburuak lortzeko baliabide pertsonalak eta antolakuntzakoak ebaluatu dira: langile elebidunen ehunekoak eta haien bilakaera eremu soziolinguistikoaren arabera, derrigortasun-data duten lanpostuak, lehentasunezko unitateetan langile elebidunen kontratazioa...) Esparru honi garrantzi handia eman zaio lehen plangintzalditik, eta, horren ondorioz, denborarekin, erakunde guztietan barneratu eta sistematizatu dira ardatz honetako normalizazio-neurriak (7. irudia).



(7. Irudia)

4.1. Indargune nagusiak

Ebaluazio partzial honetan, honako indargune nagusi hauek identifikatu dira:

a) Hizkuntza-irizpideak nabarmen betetzen dira irudi korporatiboaren elementu gehienetan

Oro har, euskararen presentziari, erabilerari, kalitateari eta funtzionaltasunari buruzko irizpideak ongi betetzen dira irudi korporatiboaren elementuetan: errotulazioa, paperak, webguneak, aldizkari eta argitalpenak, logotipoak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, arreta-guneetako agurrak, eta abar.

Errotulazio finkoan (bai barnekoan, bai kanpokoan), ia beti aplikatzen dira hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak. Planaren lehen alditik hasita, Osakidetza zerbitzu-erakundeetan lan handia egin da gaztelaniaz bakarrik zeuden, euskaraz gaizki idatzita zeuden eta hizkuntzen hurrenkera eta tipografia okerra zeukaten errotuluak konpontzeko. Errotulazio finkoaren gaineko hizkuntza-irizpideak elementu mugikorren inskripzioetan ere betetzen dira, hala nola laneko arropan edo ibilgailuetako inskripzioetan.

Halaber, euskara lehenetsi da paperezko elementuetan, logotipoetan, iragarkietan eta publizitate-kanpainetan, eta oso salbuespen gutxi dago horri dagokionez.

Ahalegina egin da intranetean, estranetean, Osakidetzaren atari mugikorrean eta sare sozialetan euskaraz nabigatzeko sarbidea emateko, bai korporatiboetan, bai zerbitzu-erakundeetan. Alde horretatik, oraindik ere bada zer hobetua, baina asko aurreratu da planaren lehen aldiaz geroztik.

Bestalde, agurrak eta lehen esaldiak euskaraz egiteko ohitura areagotu da, batez ere harrera-unitateetan, telefono-deietan eta lehentasunezko unitate askotan, erabiltzaileekiko lehen harremana euskaraz gauzatzea barneratu eta orokortu baita halakoetan.

Aldizkarietako, buletinako eta bestelako argitalpenetako hizkuntzen erabilerari dagokionez, zerbitzu-erakunde gehienetan betetzen da Euskara Planean proposaturiko indizea, hau da, euskarazko edukien ehunekoak erakundearen eremu soziolinguistikoko euskaldunen ehunekoaren parekoa edo handiagoa izan behar du. Horretaz gain, euskara hutsean argitaratzen da *Osatuberri* dibulgazio-aldizkari korporatiboa.

Irudi korporatiboa hobetu beharreko elementuei dagokienez, errotulazio informala, megafonia eta ekitaldi publikoak eta jardunaldiak aipatu beharko genituzke, nahiz eta zerbitzu-erakunde batzuk lanean hasiak diren horretan ere, bai eta emaitza onak lortu ere. Osakidetzatik kanpoko erakunde eta enpresek bidaltzen dituzten karteelak dagokienez, ordea, beharrezkoa da neurriak hartzen hastea, hizkuntza-irizpideak ez baitira ia inoiz betetzen.

b) Erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroa

Bigarren Euskara Planaren erronketako bat erabiltzaileek ahozko harremanetarako hizkuntza lehenestea eta hori erregistratzea da, kalitate handiagoko zerbitzu bat – pertsonengan ardaztua– eskaintzeko xedez.

Horren bitartez, eskaintza aktiboa areagotu nahi du Osakidetzak, eta herritarrei aurrea hartu eta euskarazko arreta eskaini. Osasun Sailak, Osakidetzarekin lankidetzan, kanpaina publiko bat jarri zuen abian aukera horren berri emateko, erabiltzaileek lehentasunezko hizkuntza erregistratzea sustatzea (gaztelaniaz edo euskaraz) eta gero eta kalitate hobeagoko zerbitzuak ematea helburu.

Bada alderik zerbitzu-erakundeen artean, baina, oro har, lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa erritmo onean doa (2017ko abenduan, Osakidetzako erabiltzaile guztien artetik %40k erregistratuta dauka lehentasunezko hizkuntza), eta aurreikusi da erabiltzaile gehienek beren lehentasunezko hizkuntza erregistratuko dutela plangintzaldia bukatzerako. Gaur egun, Programa Kontratuan ere ebaluatzen da lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren adierazlea, Euskara Planari buruzko atalean.

c) Euskara lehenetsi duten pazienteen gogobetetzea

Paziente eta erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa egoki egin denez, aukera izan dugu euskara lehenetsi duten pazienteei galdetzeko ea zenbateraino gogobeteta dauden azkenaldian asistentzia-zerbitzuetan jaso duten hizkuntza-erabilerarekin.

Pazienteek 6,4 puntuko gogobetetzea adierazi dute, 0tik 10erako eskalan, euskararen erabilerari eta presentziari buruz. Bestalde, inkestan parte hartu duten pazienteen % 55,2k adierazi du ahozko komunikazioa euskaraz gauzatu duela beti edo ia beti bere medikuarekin edo erizainarekin. Gainera, % 58,4k adierazi du beti edo ia beti jaso duela dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntzetan. Zerbitzu eta profesionalen identifikazioaren pertzepzioari dagokionez, pazienteen % 57,7k adierazi du beti edo ia beti ikusi dituela zerbitzu eta profesional elebidunak “e” sinboloarekin identifikatuta. Era berean, % 64k adierazi du beti edo ia beti euskaraz ematen direla megafonia bidezko mezuak, % 88k erantzungailu automatikoetan eta % 68k SMSetan.

Pazienteen inkestetan ikusi dugunez, gutxien garatu den esparrua lehen mailako arretan medikua, pediatra edo emagina aldatzeko aukera da: % 21ek bakarrik adierazi du aukera izan duela aldatu eta profesional elebiduna aukeratzeko. Arreta mediko espezializatuan ere, garapen apala izan da profesional elebidunak aukeratzeari dagokionez, % 12,7k bakarrik adierazi baitu aukera izan duela horretarako. Harrera- eta onartze-unitateei dagokienez, % 18,5ek bakarrik adierazi du profesional elebidunik egon ezean lankide elebidun baten esku utzi izan dela harrera. Azkenik, zerbitzu kontratatuetan, kafetegietan bereziki, inkesta egin dutenen % 60,8k adierazi du beti edo ia beti gaztelaniaz jaso duela harrera.

d) Zerbitzu eta langile elebidunak identifikatzea

Planean aurreikusi bezala, zerbitzu-erakundeek azterketa bat egin dute euskarazko arreta eman dezaketen profesional eta zerbitzuen inguruan, paziente eta erabiltzaileei halako zerbitzuak emateko neurriak martxan jartzeko.

Horretarako, Osakidetzak ahalegin handia egin du *Euskaraz bai sano!* proiektu korporatiboaren zabalkundea egiteko eta hura sendotzeko. Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzea du helburu kanpainak, euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek argi eduki dezaten Osakidetza zer zerbitzu eta langilerekin hitz egin dezaketen euskaraz eta, horrenbestez, euskarazko zerbitzuen eskaintza aktiboa handitu dadin. Zenbait inkesta egin zaizkie profesional eta erabiltzaileei, identifikazio-sistema zenbateraino onartu den eta eraginkorra izan ote den jakiteko asmoz, eta bi kolektiboek oso erantzun positiboak eman dituzte.

Bada alderik erakundearen artean, baina, oro har, erritmo onean doa zerbitzu eta profesionalen identifikazioa, eta aurreikusi da aurrerapen handia izatea plangintzaldiaren amaierarako.

e) Erakundeetako zuzendaritza eta buruzagitza batzuen inplikazioa

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen den bezala, entitateko zuzendaritza guztiei eta zerbitzu-erakundearen zuzendaritzari dagokie plana garatzeko ardura, gerentea buru dela, haren erantzukizuna baita plana bere erakundearen garatzea.

Planean ezarritakoari jarraituz, erakunde gehienek barneratua dute beharrezkoa dela zuzendaritzek eta buruzagitzek plana garatzea eta haren zabalkundea egitea. Hala, erakunde askotan, Euskara Plana sustatzeko jarrera aktiboa sumatzen da zuzendaritzetan eta buruzagitzetan, eta gero eta zeharkakotasun handiagoz zabaltzen eta aplikatzen da (sail eta aginte-kate guztien bitartez) zerbitzu eta unitate guztietan.

Euskara Planaren normalizazio-helburu eta -neurriak Plan Estrategikoan eta zerbitzu-erakunde gehienek kudeaketa-planetan sartu dira.

f) Hizkuntza-irizpideen ezagutza eta zabalkundea

Euskara paziente eta erabiltzaileekiko eguneroko harremanetan erabiltzeko irizpideak egoki transmititzen dira; erakunde askotan, harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan egiten da lan hori, nahiz eta batzuetan erakunde bakoitzaren Euskara Zerbitzuaren gain geratzen den, eta ez zerbitzuburu edo unitateburu eta arduradunen gain.

Hizkuntza-irizpideen zabalkundea egokia ari da izaten, eta langile gehienek ezagutzen dituzte; hala eta guztiz ere, zerbitzu-erakunde gehienetan zaila da ohiko lan-ohituretan aplikatzea.

g) Euskara-zerbitzuak sendotzea eta haien jarrera proaktiboa

Hizkuntza-normalizaziorako prozesuak dakartzan zeregin tekniko espezifikoak behar bezala bete daitezzen, Osakidetza (maila korporatiboan) eta zerbitzu-erakunde guztiek badute euskara-zerbitzu tekniko bat, Arabako Errioxako ESI (ez dago hizkuntza-normalizaziorako teknikari espezializaturik) eta Giza Ehunen Euskal Zentroan (hemendik gutxira, euskara-teknikari bat izango dute, hereneko jardunarekin) izan ezik.

Bigarren Euskara Plana abian jarri zenetik, 5 lagun gehitu dira zerbitzu-erakundeetako euskara-zerbitzuekin loturiko giza baliabideetan. Hona gaur egungo datuak: 19 euskara-teknikari, 3 itzultzaile eta 4,5 administrazio-langile.

Euskara-zerbitzuak gero eta sendoagoak eta finkatuagoak dira erakunde gehienetan, eta jarrera proaktiboa dute hizkuntza-normalizaziorako orotariko ekimenak sustatzeko eta laguntzeko orduan.

Itzulpenaz eta interpretazioaz denaz bezainbatean, Zuzendaritza Nagusian aurrera egin da zerbitzuaren profesionalizazioari dagokionez, eta, horri esker, interpretazio-zerbitzuak eskaini dira zerbitzu-erakundeetan.

h) Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak

Zerbitzu-erakunde gehienetan, erakunde bakoitzaren lurralde-eremuko populazio elebidunaren ehunekoarekin alderatuta, hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria duten langileen ehunekoa altuagoa da. Horrekin batera, langile elebidunen kopurua gora doa erakunde askotan. Urteko batezbesteko hazkundea % 2,82koa da. Igoera horren arrazoiak hauek dira: euskalduntze-prozesua eta zerbitzu-erakundeetan langile berriak kontratatu eta lanean hastea. Azken hiru urteetan, lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna lortzeko liberazio-kopurua igo egin da (lanorduetan), baita lanorduez kanpo euskara-ikastaroetara joaten diren langileen kopurua ere. Azpimarratzekoa da nolako ahalegina egiten duten langile batzuek lanorduez kanpo euskalduntze-ikastaroetan parte hartzeko.

i) Kalitate-aitortzak eta -ziurtagiriak

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen denez, Osakidetza zerbitzu-erakunde guztiek hizkuntza-kudeaketaren Bikain kalitate-ziurtagirira (Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Euskalit Bikaintasunaren Euskal Fundazioak antolatzen dute) aurkeztu behar dute, behin gutxienez. % 40tik gorako biztanleria elebiduna artatzen duten erakundeek helburu hartu behar dute gutxienez tarteko ziurtagiria lortzea plangintzaren lehenengo hiru urteetan; eta % 40tik beherako biztanleria elebiduna artatzen duten erakundeek helburu hartu behar dute tarteko ziurtagiria lortzea plangintzaldia bukatu aurretik.

Alde horretatik, planaren helburuak bete dira, are gutxieneko helburuak bete ere. 2015ean, bi erakunde tarteko ziurtagiria lortu zuten: Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea eta Uribeko ESI. 2016an, zazpi: Debarreneko ESI, Debagoiena ESI, Donostialdea ESI, Goierri-Urola Garaiko ESI, Bidasoko ESI, Barrualde-Galdakao ESI, Santa Marina Ospitalea (berez, 2017-2019 aldian aurkeztea zegokion). Urte berean,

Arabako ESlak oinarritzko ziurtagiria lortu zuen (berez, 2017-2019 aldian aurkeztea zegokion).

Bestalde, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak politika bat ezarri du euskara sistematikoki erabiltzen duten eta euskararen erabilera eta normalizazioa eguneroko lanean sustatzen duten langileak, zentroak eta erakundeak aintzatesteko. Haien lana aintzatesteko bi jardunaldi antolatu dira (2015ean eta 2016an); hirugarrena, 2017ko abenduaren 15ean.

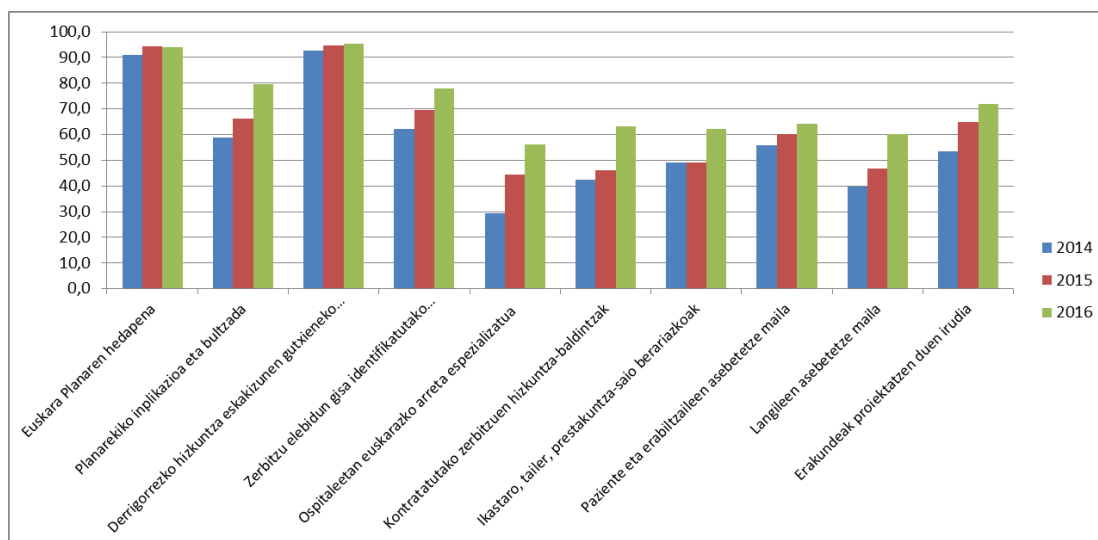
Ekimen horri gero eta harrera hobea egiten zaio, eta horren adierazgarri dira, batetik, jardunaldietan aurkeztu diren proiektu guztiak, eta, bestetik, zerbitzu-erakundeetan pizten den interesa. 2015ean eta 2016an, 7 erakundeak aurkeztu zuten proiektu bat (edo gehiago) jardunaldietan. Aurtengo ikasturterako, 10 proposamen jaso dira; erakundeetan eragin handia duen ekimena denez, haren egitura birplanteatzea ekarriko du etorkizunera begira, gaur egungo formatuarekin ez baita posible aurkeztu diren proiektu guztiei ikusgarritasuna ematea.

j) Euskara-programak etengabe ebaluatzea

Bestalde, 67/2003 Dekretuko bigarren xedapen gehigarriari jarraituz, Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundearen arteko harremanen ardatz den Programa Kontratuko kalitate-irizpideetan sartu dira euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak.

10 item dira, zeinak goranzko bilakaera izan baitute 2014tik 2016ra bitartean. Kasuren batean, puntuazio gorena lortu da; hortaz, datozen urteetara begira, komeniko litzateke zenbait item aldatzea.

Aipagarria da zer-nolako aurrerapena izan den euskarazko ospitale-asistentzia espezializatuan, bikoiztu egin baita ia, eta baita planaren inplikazioan eta sustapenean eta langileen gogobetetze-mailan ere. (8. irudia: Euskara Planari buruzko adierazleen bilakaera 2014ko, 2015eko eta 2016ko programa kontratuetan).



(8. irudia)

k) Instituzio eta erakunde sozialekiko lankidetzak-sareak

Euskara Planaren Segimendu Batzorde Korporatiboak (maila orokorrean) eta zerbitzu-erakunde batzuetako batzordeak koordinazio- eta lankidetzak-sare egonkorak eratu dituzte, zeinek bere jardute-eremuan, sindikatuarekin eta Osakidetza hizkuntza-normalizaziorako prozesua garatzeko interesgarritzat jotzen diren instituzio eta erakundeekin.

Maila korporatiboan, esate baterako, batzorde korporatiboak gainera (Euskara Plana garatzeari begira estrategikoak diren zuzendaritza-, zuzendariordetza- eta zerbitzu-kideak osatua), euskara-batzorde bat sortu da sektore-mahaiaren barruan, eta mahaiaren ordezkariak duten sindikatuarekin batzuek parte hartzen dute. Halaber, Euskara Planeko interes-taldearen foro bat sortu da. Partaideak: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikako Sailburuordetza, IVAP, HABE, Elebide, Arartekoa, UPV/EHUko Euskararen eta Etengabeko Prestakuntzaren Errektoreordetza, Lanbide Heziketako Sailburuordetza, EAEko hiru foru-aldundiak, EUEDEL, Eusko Legebiltzarra, UEMA, OEE, Mutualia, Kontseilua eta Hizkuntza Eskubideen Behatokia. Foro tekniko horretan sortu diren aliantzei esker, zenbait proiektu abiarazi dira zenbait instituzio eta erakunderekin; esate baterako, euskara eta Osakidetza buruzko informazio-kanpainak antolatu dira UPV/EHUko osasun-arloko ikasleentzat; lankidetzak-hitzarmenak sinatu dira Mutualiarekin eta Bizkaiko eta Arabako foru-aldundiekin; *Osasuna eta hizkuntza* ikastaroa antolatu da Udako Unibertsitatean; protokolo bat diseinatu da hizkuntzari buruzko kexen segimendua egiteko, Elebiderekin; Osakidetza dokumentu erabilienak estandarizatzeko proiektu bat abiarazi da IVAParekin batera, eta abar.

Gainera, zerbitzu-erakunde askotan hasiak dira beren jardute-eremuetako erakunde eta interes-taldeekin koordinatzen (tokiko administrazioak, euskaltegiak, euskara-taldeak...), eta, zenbait kasutan, lankidetzak sortu da euskararen erabilera normalizatzeari begirako proiektu interesgarrietan (euskaldunek euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratzea sustatzeko kanpainak, hizkuntza familiararen eta irakaskuntzaren bitartez transmititzeko kanpainak, erditzerako prestatzeko ikastaroak, eta abar).

l) Terminologia eta estandar klinikoak

Lehen hiru urteotan, oinarritzeko terminologia eta estandar klinikoak sistematikoki biltzeari eta euskarara egokitzeari ekin zaio. Etorkizunean euskaraz lan egiteko eta historia klinikoak euskaraz edukitzeko faktoreetan sakontzen ari da. Horretarako, Osakidetza lagundu egiten du osasun arloko hiztegi terminologikoak osatzen, eta Euskara Zerbitzu Korporatiboak zenbait proiektutan dihardu Asistentzia Sanitarioaren Zuzendaritzarekin eta Informatika Zuzendariordetzarekin batera. Esate baterako, euskarara egokitu dira OsabideGlobal eta e-Osabide estazio klinikoak, Osanaia (erizaintza), laborategi-emaitzen txostenak, Osabar (euskarazko tresna-barra) eta Gestlab (laborategiak kudeatzeko aplikazioa).

4.2. Palanka nagusiak

Alderdi batzuetan ez da puntuazio alturik lortu ebaluazioan, baina uste dugu jauzi kualitatibo handia eman daitekeela euskara gehiago ikusteko eta erabiltzeko.

Ebaluazioan, identifikatu da eremu nagusi hauek hobetu daitezkeela:

a) Zuzendaritza, buruzagitza eta bigarren mailako agintari guztien konpromisoa eta parte-hartzea sendotzea

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen den bezala, entitateko zuzendaritza guztiei eta zerbitzu-erakunde zuzendaritzari dagokie plana garatzeko ardura, gerentea buru dela. Zuzendaritzak hartu behar du planaren lidergoa, bai eta haren garapenaren gaineko erantzukizuna ere.

Euskara Plana erakundearen politika estrategikoaren atal bat da, eta zuzendaritza batzuetan proaktiboki bultzatzen dute (plana gauzatzen gehien inplikatzeko direnak dira), baina, hala ere, beharrezkotzat jotzen da plana ahalik eta zeharkakotasun handienaz zabaltzen jarraitzea.

Gainera, Osakidetza Zuzendaritza Nagusiaren barruan kokaturiko zuzendaritzek rol bikoitza jokatu dute: batetik, erakunde zentralari begira lan egiten dute, baina, bestetik, zerbitzu korporatibo gisa jarduten dute, Osakidetza osoari begira. Horren ondorioz, zuzendaritzen eta haien zerbitzu-buruzagitzen inplikazioaren arabera da Euskara Planaren zabalkundea.

Zuzendaritzen lidergoarekin batera, beharrezkoa da buruzagitza, bigarren mailako agintari eta lantalde profesionalen arduradun guztien konpromisoa eta inplikazioa lortzea, ezinbesteko eragileak baitira planeko irizpide eta neurriak behar bezala aplikatzeko zerbitzu eta unitate guztietan.

b) Hizkuntza-irizpideen komunikazioa eta zabalkundea

Zerbitzu eta unitateen buru eta arduradunei dagokie euskara paziente eta erabiltzaileekiko eguneroko harremanetan erabiltzeko irizpideak transmititzea. Gainera, unitateetako ohiko lanaren jarraibideetan ere txertatu behar dira irizpideak, hau da, segimendua egin eta ebaluatu behar dira, gainerako lan guztiak bezala. Alegia, bigarren mailako agintariek garrantzi handia dute plana gauzatzeari eta haren zabalkundea egiteari begira.

Zerbitzu-erakunde batzuetan, profesionalek eta are erabiltzaileek aski barneratuak dituzte hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak, eta ia beti betetzen dituzte. Ahalegin handia egin da irizpideak azaltzeko triptikoak sortu eta hedatzeko, aldizkako bilerak antolatzen irizpideei buruz, segimendua sistematizatzeko, eta abar, batez ere harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan.

Hala ere, erakunde gehienak handiak direnez eta sakabanatuta daudenez, segimendua egitean, kasu askotan ez da sumatu motibazio eta inplikazio handirik zerbitzuburu eta

unitateburuen aldetik; hortaz, hizkuntza-irizpideak ez dira behar bezala transmititu eta aplikatu. Hori dela eta, aurtan, zenbait ekimen abiarazi dira, hala nola “Osakidetzan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak” etengabeko prestakuntzarako onlineko ikastaroa. Haren bitartez, Osakidetzan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak azaldu zaizkie bigarren mailako agintari eta arduradunei, baita zer betekizun dituzten irizpideok beren ardurapean diren zerbitzuetan betetzeari begira ere.

Erakunde batzuetan, hasiak dira erantzukizuneko lanpostuetako pertsonak sensibilizatzeko eta prestakuntza emateko saioak antolatzen, hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak barneratu, transmititu eta aplikatu ditzaten dagozkien unitate eta zerbitzuetan.

Era berean, garrantzitsua da unitateen arduradunek langileen motibazioa lantzen laguntzea, behar bezala jokatu eta eroso senti daitezen euskara erabiltzeko irizpideak paziente eta erabiltzaileekin aplikatzean. Motibazio horrekin batera, etengabe lan egin behar litzateke eguneroko jardueretan euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak areagotzeko eta sendotzeko.

c) Erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroan aurrera egitea

Herritarrek eskubidea dute aukeratzeko zer hizkuntza ofizialetan jaso nahi duten osasun-asistentzia Osakidetzan, eta haiek dira, horrenbestez, Euskara Planaren helburuen hartzaile nagusiak. Ildo horretan, bigarren plangintzaldi honetan, lehen mailako arretarako zerbitzu-erakunde guztietan galdetu behar zaie erabiltzaileei ea lehentasunezko hizkuntza gehitu nahi duten beren datu pertsonaletan.

Erakunde gehienetan ahalegin handia ari dira egiten erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntza erregistratzeko, baina oso paziente gutxi erregistratu da haietariko batzuetan; hortaz, ahalegin handiagoa egin behar litzateke datozen urteetan ehunekoa igotzeko, langileak horri buruz sensibilizatuz.

d) Zerbitzu elebidunen eskaintza hobetzeko pausoak ematen jarraitzea

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen den bezala, zerbitzu-erakundeek azterketa bat egin behar dute euskarazko arreta eman dezaketen profesional eta zerbitzuen inguruan, paziente eta erabiltzaileei halako zerbitzuak emateko neurriak martxan jar daitezten. Erakunde gehienetan egin da azterketa hori, eta neurriak garatu dira erabiltzaileen arretaren kalitatea hobetzeko.

Dena den, erakunde batzuetan, beharrezkoa da lanean jarraitzea “Euskaraz bai sano!” proiektu korporatiboaren zabalkundea egiteko eta hura sendotzeko. Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzea du helburu kanpainak, euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek argi eduki dezaten Osakidetza zer zerbitzu eta langilerekin hitz egin dezaketen euskaraz. Oro har, komeniko litzateke beste saio bat egitea identifikazio-sistema hori berriz sustatzeko, publizitate-kanpaina baten bitartez, garbi geratu baita eraginkorra izan dela euskararen erabilerari eta sustapenari begira.

Gainera, lehen mailako arretarako zentroetan, erabiltzaileei jakinarazi behar zaie aukera dutela familia-mediku, pediatria edo emagin euskalduna hautatzeko.

Ospitaleetako arreta espezializatuko zentroetan, beharrezkoa da gero eta espezialitate gehiagotan eskaintzea euskarazko zerbitzua, herritarrek asistentzia-zirkuitu osoa euskaraz jasotzea baita azken helburua.

e) Hizkuntza-ohiturak aldatzen laguntzeko estrategiak sustatzea

Zerbitzu-erakunde gehienetan, hizkuntza-eskakizunen ziurtagiriren bat duten langileak egoteak ez dakar pazienteek zerbitzu elebiduna jasotzea. Pertsona asko ez dira gai sentitzen euskarazko elkarrizketa bat izateko beste erabiltzaile euskaldun batzuekin; beldurra edo lotsa sentitzen dute, edo zailtasunak dituzte naturaltasunez eta egokitasunez hitz egiteko. Kasuren batean, pertsonaren batek adierazi du zigor gisa bizi duela euskara eguneroko lanean erabili behar izatea.

Horiek horrela, bada profesional-kopuru handi bat “e” etiketarik jantzi nahi ez duena eta euskaraz hitz egin nahi ez duena lehen agurrean, lehen esaldian eta, hala suertatuz gero, elkarrizketan berean, nahiz hala jokatzeko eskatzen den Osakidetzaren Euskara Planean. Hori oztopo larria da Euskara Planaren helburu nagusia betetzeko: erabiltzaile guztiek beren lehentasun-hizkuntzan jasotzea arreta.

Hori dela eta, oso interesgarria litzateke sentsibilizaziorako eta profesionalen hizkuntza-ohiturak aldatzeko ekimenak egiten jarraitzea, profesionalak jarrera alda dezaten.

f) Euskaraz lan egiteko prestakuntza sustatzea

Hizkuntza hobetzea eta euskarazko prestakuntza jasotzea funtsezkoak dira euskararen erabilera areagotzeko, bai pazienteekiko harremanetan, bai barne-harremanetan. Horregatik, garrantzitsua da pausoak ematen jarraitzea eta euskaraz lan egiteko prestakuntza sendotzea eta hobetzea.

Prestakuntza iraunkorra

Azken urteotan, prestakuntza-ikastaro korporatiboen eta erakundeetako prestakuntza-jardueren eta saio klinikoaren kopuruak gora egin du.

Euskarazko etengabeko prestakuntzarako ikastaro korporatiboak eskaintza osoaren % 38 izatera iritsi dira; ehuneko hori bat dator langile elebidunenarekin. Hala eta guztiz ere, ikastaro gehienak hobekuntzari eta trebakuntzari begirakoak dira, hau da, ez da prestakuntzarik ematen gai profesionalak buruz, eta komeniko litzateke hori aldatzea. Gainera, ez da helbururik ezarri erakundeka, eta, horrenbestez, parte-hartzaileen kopurua asko aldatzen da erakunde batetik bestera.

Erakunde batzuetan, hasiak dira ikastaro propioak eta euskarazko saio klinikoak antolatzen, baina ehunekoa oso urruti dago behar lukeen indizetik, baita eremu soziolinguistiko euskaldunenetan ere.

Lanari begirako hizkuntza-hobekuntza

Langile elebidunei korporazio-mailan zein erakunde-mailan eskaini zaie euskaraz hobeki lan egiteko prestakuntza. Hala, zeharkako gaiei buruzko ikastaroak eskaini dira: ahozko komunikazioa arretarako unitateetan, hizkuntza tekniko sanitarioa, administrazio-testuen idazketa... Nolanahi ere, profesional elebidun gutxi parte hartu dute, eta zerbitzu edo unitateetan oso ikastaro gutxi antolatu da langile elebidunak, haien lanak, ohiko egoera komunikatiboak eta dokumentazio nagusia kontuan hartuta. Aurrerantzean, formula berriak bilatu behar lirateke hizkuntza-trebakuntzari beste ikuspegi bat emateko.

Egoiliarren eta praktiketako langileen prestakuntza

Planaren aldi honetan, egoiliarrei eta praktiketako langileei euskarazko prestakuntza eskaintzen hasteko oinarri nagusiak finkatu dira, baina, salbuespenak salbuespen, oraindik ez da inongo proiekturik abiarazi. Hortaz, beharrezkoa da datozen urteetan alderdi hori sustatzea.

g) Langile ez-euskaldunak sentsibilizatzeko eta haiekin lan egiteko tresnak

Profesional ez-euskaldunen jarrera gero eta hobe da, baina oraindik ere sumatzen da kolektibo batzuek ez dituztela begi onez hartzen hizkuntza-normalizaziorako politikak.

Ilido horretan, beharrezkotzat jotzen da kultura-aldaketa bat sustatzea eta kolektibo horiekin lan egitea, haiekin sentsibilizazioa lantzeko, Euskara Planera erakartzeko eta plana garatzen laguntzeko.

5. IKUSPEGI XEHATUA

Hurrengo ataletan, Bigarren Euskara Planeko ardatz bakoitzak izan duen garapenaren analisia egiten da, eta indarguneak eta hobetu beharreko alderdiak zehaztuko dira.

5.1. Irudia eta komunikazioa

Ikus dezagun ardatz honek izan duen garapena.



INDARGUNEAK

1.1. Errotulazioa

Kanpoko eta barruko errotulazio finkoan, oro har, Euskara Planean eta Osakidetzaren Irudi Grafiko Korporatiboan Eskuliburuan ezarri bezala betetzen dira bi hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko hizkuntza-irizpideak. Erakunde gehienetako errotulazio instituzionalean, bermatzen da bi hizkuntza ofizialen erabilera, hizkuntza-normalizaziorako planeko hurrenkerari jarraituz.

Instalazio berrietan edo berrituetan, Erosketa, Obra eta Zerbitzu Estrategikoen Zuzendariordetzak bermatzen du errotulazioa elebiduna izatea eta Euskara Plana betetzea, Osakidetza osoan.

Errotulazio finkoaren gaineko hizkuntza-irizpideak elementu mugikorren inskripzioetan ere betetzen dira, hala nola laneko arropan edo ibilgailuetako inskripzioetan.

Era berean, erakunde gehienetako kanpo- eta barne-errotulazioan, bermatzen da bi hizkuntza ofizialen erabilera, hizkuntza-normalizaziorako planeko hurrenkerari jarraituz. Erakunde batzuetan, errotulazio aldakorraren segimendu sistematikoa egiten da, eta zenbait txantilo sortu dira profesionalek errazago idatz ditzaten errotulu elebidun berriak. Nabarmendu behar da zentro eta unitate askotan pertsona erreferenteak izendatu dituztela; besteak beste, beren zerbitzuetako errotulazioa berrikusteaz arduratzen dira, eta, euskara-zerbitzu teknikoan laguntzaz, Osakidetzak ezarritako hizkuntza-irizpideak betetzea bermatzen dute.

Enpresa eta zerbitzu kontratatuen errotulu eta paneletan, gero eta ohikoagoa da hizkuntza-irizpideak betetzea. Gainera, eremu soziolinguistiko euskaldunenetako zerbitzu-erakundeetan, enpresa kontratatuek hobeki errespetatzen dituzten elebitasunaren irizpideak.

Euskarazko eta gaztelaniazko terminoak oso antzekoak direnean, euskarazkoa lehenetsi behar litzateke, baina irizpidea ez da beti betetzen. Zehazki, osasun-zentro eta unitate berrituetan, sistematikoki betetzen da irizpide hori errotulu berriak jartzean.

1.2. Kartelak

Osakidetzaren eta Osasun Sailaren kartel korporatiboak erakunde gehienetan bi hizkuntza ofizialetan argitaratzen dira, eta betetzen dituzte ezarritako irizpideak. Gehienak Osakidetzak bultzaturiko kanpainekin loturiko kartelak dira (gripeak, tabakoa, bizi-ohitura osasungarriak...).

1.3. Paperak

Ia erakunde guztietan paperezko elementuak (bisita-txartelak, zigiluak, idazpuruak, fax-karatulak, gutun-azalak...) elebidunak dira, eta euskara lehenesten dute, hau da, betetzen dituzte ezarritako irizpideak.

1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak

Intranetean, estranetean, blogetan, foroetan eta sare sozialetan (Facebook, Twitter...), izan korporatiboak, izan erakundeen webguneak, erabiltzaileek neurri handi batean nabigatu eta kontsultatu ditzakete edukiak bi hizkuntza ofizialetan. Gainera, erabiltzaileek hasieratik bertatik aukeratu dezakete hizkuntza, eta, erantzunetan, haiek erabilitako hizkuntza bera erabiltzen da.

Intraneteko aplikazio korporatiboetan (Osagune, Jakinsarea, Parte Hartu...), estranet eta intranet korporatiboko irizpide berak betetzen dira.

Intraneta, estraneta, blogak eta sare sozialak kudeatzen dituzten langile elebidunek prestakuntza espezializatua jaso dute: nola idatzi webgunean, euskarazko baliabide informatikoak, nola egin testu elebidunak itzulpenik egin gabe... Arlo horietako profesional gehienek euskarazko edukiak behar bezala kudeatzeko prestakuntza espezifikoa jaso dute.

Intranetaren euskarazko atalean, informazio argia ematen da euskararen normalizazioaren neurri eta prozesuei buruz (arauak, prestakuntza, kanpainak, hizkuntza-eskakizunen ziurtagiriak, argitalpenak,). Gainera, euskaraz lan egiteko dokumentu eta esteka interesgarriak ere ematen dira atal horretan.

Teknologia berriak erabiliz osasun-zerbitzuak herritarren eskura jartzeko asmoz, Osakidetza atari mugikor elebidun bat eskaintzen du, baita zenbait app ere. Gero eta blog gehiago itzultzen da, eta Osakidetzaren You Tube kanaleko eduki batzuk ere euskaraz daude.

1.5. Aldizkariak eta buletinak

Zerbitzu-erakunde askok badute aldizkari edo buletin propioa, paperezko euskarrian edo digitalean, eta euskaraz eta gaztelaniaz argitaratzen dira gehienetan. Euskara erakundearen jardute-eremuko populazio elebidunaren ehunekoaren gainera erabiltzen da euskara, gainera. Hau da, betetzen da Euskara Planean ezarritako helburua. Garrantzitsua da azpimarratzea eduki baten bi bertsioak ematen ez direnean (euskarazkoa eta gaztelaniazkoa) edozein gairi buruz idazten dela euskaraz ere, ez bakarrik euskararekin loturiko edukiei buruz.

Bestalde, Osakidetza *Osatuberri* aldizkaria argitaratzen du bi hilean behin (baita haren edizio digitala ere, paperezkorik ez dagoen hilabeteetan). Argitalpen korporatibo horren helburua dibulgazioa da; Osakidetzako Euskara Zerbitzu

Korporatiboak kudeatzen du, eta zerbitzu-erakunde guztietan banatzen da. Ahalegin handia egiten da aldizkaria profesional euskaldun guztien esku jartzeko, eta etxean jaso dezakete aldizkaria, nahi izanez gero. Osasun-zentroetan eta ospitaleetan ere banatzen da, hala nola itxarongeletan. Euskarazko beste aldizkari batzuk ere egoten dira itxarongeletan, erakundeek egindako harpidetzei esker.

1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak

Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak korporatiboak dira ia beti, eta bi hizkuntza ofizialetan egiten dira, betiere euskarari lehentasuna emanez.

Batzuetan, erakundeek kanpaina propioak egiten dituzte, eta halakoetan ere betetzen dira ezarritako hizkuntza-irizpideak.

Gainera, Osakidetza gida espezifikoak argitaratzen ditu, kolektibo jakin batzuei zuzenduak, euskaraz eta gaztelaniaz: gaixotasun batzuen aurreko autozainketarako aholkuak, “1. motako diabetesa duten gazte eta helduentzako gida”, gomendio orokorrak (“Ijito-herriaren osasuna zaintzen”), eta abar.

1.7. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

Ekitaldi publikoetan eta jardunaldietan, lehen eta azken agurrak euskaraz izateko neurriak hartzen dira.

Halako ekitaldietan, zerbitzu-erakunde batzuk hasiak dira zenbait eduki sistematikoki euskaraz txertatzen: hitzaldiren bat, adibidez.

Idatzizko dokumentazioari dagokionez, halako ekitaldiak iragartzeko programa, liburuxka eta gonbidapenetan, ia beti betetzen dira bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak.

2015az geroztik, bada protokolo bat besteak beste ekitaldi publikoetan eta jardunaldietan Osakidetza-ren Bigarren Euskara Planeko irizpideak behar bezala aplikatzen laguntzeko.

Bestalde, erakunde sozialek eskatuta (ikastetxeak, auzo-elkarteak...) herritarrentzako hitzaldiak antolatzen direnean, ahalegina egiten da eskatzaileak aukeratutako hizkuntza bermatzeko.

Halako ekitaldiak euskaraz egiteari begira, baliabide berritzaile gisa, Zuzendaritza Nagusia interpretazio-zerbitzua eskaintzen hasi da. Zerbitzu-erakunde guztiek baliatu dezakete zerbitzua, eta baliabide teknologikoak ematen zaizkie (entzungailuak, audio-sistemak), baita pertsonalak ere (interpreteak). 2013tik hasita, interpretazio-saioen kopuruak gora egin du, bereziki azken bi urteetan. Txosten hau idatzi zenerako, 24 interpretazio-eskaera egin ziren 2017an. Saioon helburua ESletako euskara-batzordeen, langile-batzordeen eta sektore-mahaien bileretako barne-harremanetan laguntzea da, baita orotariko

gaiei buruzko ekitaldi eta jardunaldietan eta egoiliarren saio klinikoetan ere.

Era berean, barne-bilera informaletan ere euskara komunikazio-hizkuntza gisa erabiltzen laguntzeari begira, sistema moldakor eta arinagoekin esperimentatzen ari dira. Haietariko bat, teknologia mugikorrean oinarritua, praktikan jarri da jada, eta oso ongi funtzionatu du.

1.8. Paziente eta erabiltzaileekiko agurra eta lehen esaldia

Paziente eta erabiltzaileei harrera egitean, euskaraz egiten dira lehen agurrak eta esaldiak, ia beti. Beraz, betetzen da ezarritako protokoloa.

Irizpide hori neurri handi batean betetzen da harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan, baita Euskara Planeko lehentasunezko beste unitate batzuetan ere. Ia zerbitzu-erakunde guztietan, halako unitateetako langileek informazioa jaso dute hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideei buruz: triptikoak banatu dira, bilerak eta saioak antolatu dira erabiltzaileei arreta ematean jarraitu beharreko pausoei buruz, eta abar. Neurketak ere egin dira, irizpideak betetzen diren ala ez jakiteko. Hori dela eta, lehentasun handieneko unitateetan, barneratua eta orokortua dago lehen agurra euskaraz egitea.

Ahozko harremanetan euskara lehenetsi duten pazienteen inkestan, % 72,5ek adierazi du harrera- eta informazio-zerbitzuetan euskaraz izaten direla beti edo ia beti lehen agurra eta lehen esaldiak. Horretaz gainera, % 63,5ek adierazi du gehienetan euskaraz jarraitu ahal izan dutela gero elkarriketa.

1.9. Megafonia eta erantzungailuak

Megafonia bidezko mezuetan euskararen erabilera une horretan zerbitzuan dagoen pertsonaren arabera izaten da kasu gehienetan. Horrek zaildu egiten du irizpide hau sistematikoki betetzea. Hori dela eta, zerbitzu-erakunde batzuk lanean hasi dira megafonian euskararen erabilera ziurtatzeko: aurrez bi hizkuntzetan grabatutako mezuak erabiltzea, megafoniaren ordeztu txantiloak erabiltzea... Hala, I. Euskara Planaren ebaluazio-emaitezkin alderatuta, asko igo da euskararen erabilera megafonian.

Zentro eta zerbitzuetako erantzungailu automatikoetan grabatutako mezuei dagokienez, kasu gehienetan betetzen dira hizkuntzen erabilera-jarraitibideak.

Inkesta egin zaien pertsonak esan dute megafoniak eta erantzungailuek ezarritako irizpideak betetzen dituztela (% 64).

Telefono bidezko arreta-zerbitzuan Osakidetza euskarazko lokuzioak ezartzea lortu du telefonogune-zerbitzua emateaz arduratzen den enpresaren lankidetzarekin.

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

1.1. Errotulazioa

Oro har, errotulu finkoetan, bai kanpokoetan bai barnekoetan, bi hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko irizpide linguistikoak betetzen dira; alabaina, erakunde batzuetan oraindik badira bi hizkuntzatan idatzita ez dauden errotuluak. Beraz, planifikazio-aldi hau bukatu aurretik, ezarritako irizpideak betetzen ez dituzten errotulu horiek guztiak aldatu egin beharko lirateke.

Bestalde, laneko arropetako (batak eta abar) errotulazioaren jarraipen bat egin beharko litzateke, oraindik gaztelania hutsean dauden errotuluak eguneratzeko.

Errotulazio aldakorrari dagokionez, erakunde askotan ahalegin handia egiten ari dira bi hizkuntza ofizialen erabilpen-irizpideak betetzen direla bermatzeko. Erakunde batzuetan errotulazio aldakorraren jarraipen sistematikoa egiten da, langileei errotulu elebidunak sortzen laguntzeko txantiloak eta materialak eman zaizkie, intraneten hizkuntza-irizpideak kontsultatu daitezke eta hainbat adibide aurki daitezke... Hala eta guztiz, erakunde batzuetan gaztelania hutsean idatzitako abisu eta ohar aldakorrak ikus daitezke oraindik.

Kontrataturako enpresen errotulu eta panelei dagokienez, egia da geroz eta gehiago betetzen direla ezarritako hizkuntza-irizpideak errotulazioan; alabaina, elementu batzuk gaztelania hutsean daude oraindik.

Euskaraz eta gaztelaniaz antzekoak diren terminoen errotuluetan, askotan ez da betetzen euskarazko errotulazioa lehenestea gomendatzen duen hizkuntza-irizpidea. Hala eta guztiz, osasun-zentro berrietan edo berrikuntzak egin diren instalazioetan irizpide hori kontuan hartzen dela ikusten da.

Zentro berrietan ahalegin handia egin bada ere, lanean jarraitu behar da errotulazioa egokitzeko, zuzentzeko, berritzeko eta homogeneousatzeko. Horretarako, komenigarria litzateke errotulazioaren kudeaketa zentralizatzea ahalik eta koherentzia handiena bermatzeko.

1.2. Kartelak

Erakunde batzuetan Osakidetzatik kanpoko entitateen kartelak daude, gaztelania hutsean idatzita, esate baterako, aholkuei buruzko kartelak pediatria-unitateetan, estatuko erakundeetan eta fundazioen kartelak, enpresetako kartelak... Oro har, kartel horiek interesgarriak dira profesional eta pazienteentzat; beraz, Osakidetza akordio bat erdietsi beharko luke kartel horiek argitaratzen dituzten erakunde edo enpresekin erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatu dituzten.

1.3. Paperak

Erakunde guztietan paper-gauza gehienek Osakidetzako Euskara Planean ezarritako hizkuntza-irizpideak betetzen dituzte; alabaina, zigilu batzuk eguneratu gabe daudela ikusi da; zigilu horietan ez da betetzen euskara gaztelaniaren aurretik jartzeko irizpidea.

1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak

Orokorrean estraneteko eta intraneteko edukiak (eduki korporatiboak eta zerbitzu-erakundeak edukiak) euskaraz eta gaztelaniaz daude, baina oraindik badira zuzendu beharreko kontu batzuk; esate baterako, informazio batzuk gaztelaniaz euskaraz baino lehenago agertzen dira, edo zenbait argitalpen, zaharrak direlako edo egileak Osakidetzatik kanpokoak direlako, gaztelania hutsean daude. Zerbitzu-erakunde batzuen intranetean gaztelaniaz soilik idatzita dauden jarraibide kliniko batzuk aurkitu daitezke.

Facebook eta Twitterren kasuan kanpoko enpresa bat arduratzen da izaera korporatiboa duten edukiak kudeatzeaz, eta batzuetan, batez ere Twitterren, hizkuntza-irizpideak ez dira Euskara Planean zehaztutako moduan ezartzen.

Egia da berriazko prestakuntza eskaini zaiela intraneta, estraneta, blogak edo sare sozialak kudeatzen dituzten pertsona elebidunei; alabaina, erakunde batzuetan inork ez du parte hartu prestakuntza horietan. Komenigarria litzateke arrazoiak aztertzea eta pertsona horiei prestakuntza espezializatua proposatzea.

Euskarari buruzko intraneteko atalean Osakidetzan euskara normalizatzeko neurriak eta prozesuak buruzko informazioa ematen da, eta euskaraz lan egiteko dokumentu interesgarriak daude; alabaina, komenigarria litzateke atal hori gehiago garatzea, eta dinamikotasun eta dedikazio handiagoa eskaintzea, Euskara Planean proposatzen den bezala.

1.5. Aldizkariak eta buletinak

Zerbitzu-erakundeek ahalegina egin beharko lukete beren aldizkari eta buletinetan argitaratutako artikulak gaztelanitik euskarara egindako itzulpen hutsak izan ez daitezen. Interesgarria litzateke profesionalak testuak euskaraz idaztera bultzatzea eta, aldi berean, testu horiek tekniko profesional batek ikuskatzeko aukera eskaintzea, hizkuntzaren aldetik zuzenak eta kalitatezkoak izan daitezen.

1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak

Publizitate eta kanpaina instituzional korporatiboak bi hizkuntza ofizialetan agertzen dira, baina, oro har, gaztelaniaz diseinatu eta euskarara itzultzen dira; hori dela eta, euskarazko mezuak ez du izaten, batzuetan, gaztelaniazkoak duen indar komunikatiboa.

Iragarkietan, publizitatean eta erakundeen kanpainetan Bigarren Euskara Planaren irizpideak behar bezala aplikatzeko protokolo korporatibo bat dago 2015etik; protokolo horretan mezuak sortzeko prozesua ere jasota dago. Protokolo hori zorrotasunez aplikatuko balitz mezuek hizkuntza batean bestean baino komunikazio-indar handiagoa izatea eragotziko litzateke.

1.7. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

Ahalegin handia egin da euskarak presentzia izateko programetan, gonbidapenetan, ekintza publiko eta jardunaldien hasierako eta amaierako agurretan... Hala eta guztiz, orokorrean oso urria da euskararen erabilera ekintza horietan. Horrenbestez, komenigarritzat jotzen da zerbitzu-erakunde guztiek ulertzea beharrezkoa dela jardunaldi eta ekintza publiko guztietan euskarazko edukien edo esku-hartzeen gutxieneko kuota bat ezartzea; zerbitzu-erakunde batzuek jada egiten duten hori.

Erakundeetako komunikazio-unitateetako arduradunek edo komunikazio-erreferenteek beren gain hartu beharko lukete ezarritako kuoten kudeaketa eta haiek arduratu beharko lukete kuota horiek betearazteaz.

Jarduera edo ekintza publikoak antolatzean, komenigarria litzateke protokolo korporatiboan ezarritako pausoak ematea Osakidetzaaren hizkuntza-irizpideak behar bezala aplikatu daitezen.

Ekintza mota horietan parte hartzen duten pertsonen euskarazko jarduna errazteari dagokionez, kalitatezko interpretazio-zerbitzu bat erabilita, hobetu beharreko eremu batzuk identifikatu dira: alde batetik, beharrezkoa da aldameneko gela bat interpreteentzako egokitzea, eta bestetik, zerbitzua hobeto erabiltzeko jarraibide argiak ezartzea.

Osakidetza Zuzendaritza Nagusiak honelako ekintzetan egiten diren ahozko esku-hartzeetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibide zehatz batzuk aztertu eta proposatu beharko lituzke; jarraibide horien helburua euskararen erabilera eta entzuleen ulergarritasun, erosotasun eta naturaltasuna batzeko biderik egokiena aukeratzea izango litzateke: informazio guztia bi hizkuntzetan emateak dakarren bikoizketa hori ekiditea, hizkuntzak txandakatzeko aukera kontuan hartzea, euskal hiltune bako erantsia emanda; hizkuntzak modu osagarrian erabiltzea ere aukera bat da.

1.8. Paziente eta erabiltzaileekiko agurra eta lehen esaldia

Lehentasunezko unitate gehienetan pazienteei eta erabiltzaileei arrera egitean agurrak eta lehen esaldiak, bai aurrez aurre bai telefonoz, euskaraz egiten dira; alabaina, hori ez da beti horrela izaten Euskara Planean lehentasun txikiagoa duten unitateetan. Bestalde, inguru soziolinguistikoa eragin handiko faktorea da: jardun-eremu euskaldunagoetan agurrak eta lehen esaldiak euskaraz egiten dira, baina, hain euskaldunak ez diren eremuetan hizkuntza-irizpide hori ez da beti betetzen. Beraz, oso garrantzitsua da hizkuntza-ohiturak aldatzeko lanean jarraitzea.

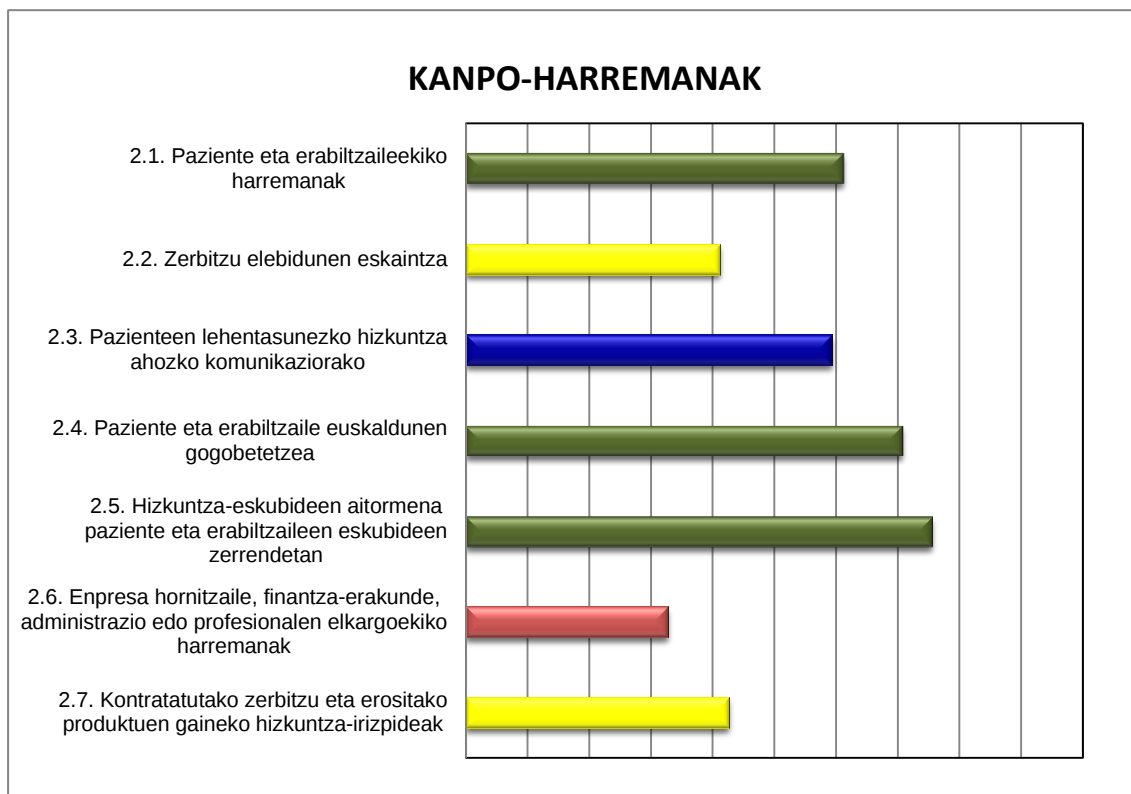
Harrera-unitateetako langileek, euskaraz ez dakitenean, askotan (kasuen % 51n, paziente euskaldunei egindako inkestetako datuen arabera) ez dute betetzen hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa, eta ez dute aukerarik ematen beste lankide elebidun batek zerbitzua euskaraz eman diezaien erabiltzaile euskaldunei. Eta kasu honetan, eremu soziolinguistikoa ez da faktore erabakigarria.

1.9. Megafonia eta erantzungailuak

Inkesta egin zaien pazienteen ehuneko handi batek esaten du megafoniek eta erantzungailuek ezarritako irizpideak betetzen dituztela erakunde gehienetan; alabaina, % 36ko hobekuntza-marjina dago, eta hor lanean jarraitu behar da, batez ere megafonian, beti ez baita bermatzen bi hizkuntza ofizialen erabilera. Megafoniaren ordezkariak pantaila elebidunak erabiltzea —zerbitzu-erakunde batzuetan jada egiten da hori— aukera bat izan daiteke.

5.2. Kanpo-harremanak

Ardatz honek izan duen garapenaren laburpena ikus daiteke ondorengo irudian:



INDARGUNEAK

2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremana

Agurraren ondoren, pazienteekin izaten diren ahozko komunikazioetan (aurrez aurreko eta telefono bidezko hizketaldi eta azalpenak), eskuarki, erabiltzailearen hizkuntza-aukera errespetatzen da. Informazio-puntuetan eta harreran irizpide hori ia beti betetzen da, talde ebaluatzaileak egindako bisitetan egiaztatu ahal izan den bezala. Eremu soziolinguistikoa eragin handiko faktorea da; hala, eremu euskaldunagoetan ahozko harremana erabiltzaileak lehenetsitako hizkuntzan izaten da. Aitzitik, hain euskaldunak ez diren eremuetan beti ez da bermatzen ahozko tratua erabiltzaileak nahi duen hizkuntzan izatea. Euskara lehenetsi duten pazienteei egindako inkestetan egiaztatu da datu hori: inkesta egin zaien pertsonen erdiek baino zertxobait gehiagok (% 53k) esan dute osasun-zerbitzuetan beti edo ia beti artatzen dituztela euskaraz.

Erabiltzaileentzako dokumentazio estandarra (hitzorduak, bolanteak, medikuaren gomendioak, dietak, ariketak, baimen informatuak, alta jaso osteko zainketak...) gehienetan bi hizkuntzetan entregatzen da, batik bat euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak dokumentu bakarrean daudenean. Aplikazio informatikoei esker, dokumentuak bi hizkuntzetan egoten dira eskuragarri.

Dokumentu kliniko batzuk (odol- eta gernu-analisiak) bi hizkuntza ofizialetan ematen hasi dira. Zerbitzu-erakunde batzuetan erabiltzaileei aukera ematen zaie historia klinikoko beste dokumentu batzuk euskaraz jasotzeko, hala nola alta-txostenak, erradiografiak...

Pazientei egindako inkestetako datuen arabera, % 51k esaten dute dokumentazioa beti euskaraz eman zaiela.

Internet bidez edo beste komunikazio-teknologia batzuen bidez (korporaziokoak) egindako tramiteetan hizkuntza-aukera errespetatzen da. % 68k esaten dute sms mezuak beti edo ia beti euskaraz jaso dituztela.

Osakidetzako langile gehienek beren postuan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak jaso dituzte, batez ere Euskara Planean lehentasuna duten eremuetan lan egiten duten pertsonak. Era berean, erdi mailako arduradunek gai honi buruzko berariazko informazioa jaso dute, II. Euskara Plana aurkezteko egin diren bileretan, edo zuzenean, erakunde bakoitzeko hizkuntza-normalizaziorako teknikariaren bidez.

Langile elebidunei beren lan-eremuan ohikoenak diren hizketaldiak eta terminoak jasotzen dituzten euskarazko eskuliburuak eman zaizkie. Gehienek ezagutzen dute materiala. Zortzi eremu jorratu dira: Ospitalizazio Unitateko Erizaintza, Emaginak, Larrialdiak eta Emergentziak, Medikuntza Orokorra, Erabiltzailea Atenditzeko Unitateak, Pediatria, Fisioterapia eta Zeladoreak.

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza

Langile eta zerbitzu elebidun asko identifikatuta daude eta identifikazio-sistema agerian dago lehentasunezko zatitako unitate gehienetan Bestalde, unitate eta osasun-zentro gehienetan langile euskaldunak identifikatuta daude solairuetako direktorioetan eta kontsultetako ateetan. “e” letra bidezko identifikazioa eta mahaletarako euskarriak banatu zaizkie hala eskatu duten langile guztiei. Hala eta guztiz, azken bi elementu horiek ez dute hedapen berdina izan erakunde guztietan. Hala, erakunde batzuetan langileen mantaletan seriegrafiatu egin da “e” letra, galdu edo ahaztu ez dadin edo ez dadin hartu eguneroko jardunetik aparteko zerbitzu izango balitz bezala.

Lehen mailako arreta geroz eta erakunde gehiagotan eskaintzen zaie euskaraz hala eskatzen duten pazienteei. Kasu batzuetan lehen mailako arreta-postuetarako derrigortasun-datak ezartzeko politika bat gauzatu delako; beste kasu batzuetan, postu horietan berez zegoen euskaldun kopuruak hala egitea ahalbidetu duelako, eta beste zenbait kasutan, proaktiboki jardun delako eta euskaraz ere artatu ahal izateko moduan antolatu direlako langileak.

Eskaintza espezializatuan lehen pausoak eman dira pazienteak euskaraz artatu ahal izateko, eta erakunde batzuetan eskaera handieneko zerbitzuetan, osasun-langile euskaldunen kopurua handia denean, zerbitzu batzuk euskaraz eskaintzen dira.

2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako

Proiektu hori erronka handia izan da oraingo planifikazio-aldian, alde batetik, proiektua bera asmo handikoa delako, pixkanaka herritar guztien hizkuntza-aukera erregistratzea aurreikusten baita, eta, bestetik, teknikoki oso konplexua delako. Beraz, hizkuntzaren normalizazioaren arloan jarduera aurreratua eta berritzailea da.

Planaren lehen erdi honetan dibulgazio-kanpaina publiko bat egin da, eta erritmo bizian hasi gara erregistratzen paziente berriek eta beste pazienteek lehenetsitako hizkuntza. Hain zuzen ere, ebaluazio honetan Osakidetza euskara lehenetsi duten pertsonen egin zaie inkesta. Euskara Zerbitzu Korporatiboak hileroko bidaltzen dizkie erakundeei erregistroari buruzko datuak, eta 2017ko maiatzaren 28 jada erregistratuta zegoen. 2017ko azaroan, txosten hau idatzi zen unean, 194016 ziren pazienteek Osakidetzarekin izan beharreko ahozko harremanetan euskara lehenetsi zuten pazienteak.

Ebaluazio honetan inkesta egin zaien pertsonen % 80k adierazi dute beren erakundeak galdetu egin diela zein hizkuntzatan hitz egin nahi duten Osakidetzarekin; datu horiek zerbitzu-erakundeek neurri hau garatzeko egindako ahalegina erakusten du.

2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea

Paziente eta erabiltzaileen ohiko gogobetetze-inkestetan, euskararen erabilerari buruzko itemak ere jarri ohi dira. Euskararen erabilera orokorrari buruzko itemak dira, ez dira alderdi edo harreman zehatzei buruzko itemak. Inkesta hauez gain, erakunde batzuetan Lehen Euskara Planarekin lotutako kontu zehatzagoei buruzko beste inkesta batzuk egin dira.

Bestalde, lehenetsitako hizkuntza gisa euskara aukeratu duten eta berriki jarduera asistentzial bat izan duten pazienteei ebaluazio honetan gogobetetze-inkesta bat egin zaie sakontasun handiagoz. Inkesta horretako (ebaluazio txosten honi erantsita dago) 13 itemek pazienteen arretarekin zuzenean lotuta dauden Euskara Planeko hainbat alderdi balioztatzeko balio izan dute; beste item bat gogobetetze-mailari buruzkoa da; batez besteko puntuazioa 10etik 6,39koa izan da.

2.5. Hizkuntza-eskubideen aitorpena paziente eta erabiltzaileen eskubideen dekalogoetan

Euskadiko osasun-sisteman pertsonak dituzten eskubide eta beharrei buruzko 147/2015 Dekretuan hizkuntza-eskubideak aitortuak izan ondoren, Osasun Sailak eta Osakidetza errotulu edo panel berri bat diseinatu zuten eskubide eta betebeharrak garrantzitsuenen laburpenarekin; horien artean zeuden hizkuntza-eskubideak; panel horiek Osakidetza erakunde guztietako zentro eta unitate guztietan daude ikusgai.

2.6. Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko, administrazioekiko eta profesionalen elkargoekiko harremana

Erakunde batzuetan, enpresa hornitzaileekiko harremanetan, idatzizko informazio estandarra euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzen da. Hori enpresak ingurukoak direnean gertatzen da.

Tokiko administrazioekiko komunikazioetan, EUDElen hitzarmenari eta UEMAko Udalekiko konpromisoari jarraikiz, oro har, idatzizko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialen erabilpena bermatzen saiatzen gara.

Ahozko harremanetan, solaskidea zein den, hizkuntza-aukera errespetatzen saiatzen gara.

2.7. Kontrataturako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak

Kontrata nagusien (segurtasuna, vending makinak) kontraturako klausuletan erakundearen Euskara Planarekin bat datozen klausula espezifikoak sartzen dira, eta erakunde gutxi batzuetan kontraturako zerbitzurako ezarritako hizkuntza- irizpideen betetze-mailaren jarraipena egiten da.

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremana

Informazio-puntuetan eta harreran, pazienteekin izaten diren ahozko harremanetan, aurrez aurre eta telefonoz, oro har, pazienteen hizkuntza-aukera errespetatzen da (% 64 euskara lehenetsi duten pazienteei egindako inkestaren arabera); alabaina, oraindik handia da hobekuntza-marjina. Lan-eremu horietan euskararen ezagutza handia da; beraz, egokia litzateke aztertzea ea zergatik ez den beti errespetatzen erabiltzaileen hizkuntza-aukera (ohiturak, euskararen erabilera-jarraibideak behar bezala helarazi ez izana...), eta, beraz, lanean jarraitu beharko litzateke unitate mota horien eguneroko zereginetan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak beti aplikatu daitezen.

Osasun- eta administrazio-zerbitzuetan pazienteei ez zaie beti bermatzen euskarazko ahozko arrera. Euskara lehenetsi duten pertsonen egindako inkestetan % 43k esan dute ez dutela aukerarik euskaraz hitz egiteko mediku-eta erizaintza-konsultetan. Gabezia hori nabariagoa da euskal hiztunen kopurua hain handia ez den eremuetan.

Pazientei entregatzen zaizkien dokumentu estandarizatuak dagokienez (hitzorduak, bolanteak, medikuaren gomendioak, dietak, ariketak, baimen informatuak, alta ondorengo zainketak...), euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak dokumentu berean jasotzen direnean dokumentua beti bi hizkuntzetan entregatzen da; alabaina bi dokumentu daudenean, hizkuntza bakoitzean bana, eskuarki gaztelaniazko bertsioa entregatzen da, gehienetan langileen inertziagatik (oraindik ez dago ohiturarik paziente euskaldunari galdetzeko zein hizkuntzatan jaso nahi duen dokumentazioa), eta beste kasu batzuetan, ez hain sarritan, pazienteak hala eskatu duelako. Aplikazio informatikoei esker dokumentu gehienak bi hizkuntzetan daude eskuragarri; alabaina, oraindik bada itzuli gabeko dokumenturik; eta itzulita egon arren, bi bertsio badaude, profesional guztiek ez dituzte bi hizkuntzetan entregatzen. Gainera, langileek bete beharreko informazioa gaztelaniaz soilik idazten da.

Dokumentazio klinikoari dagokionez, gomendagarria litzateke, lehenik eta behin, erakunde batzuen esperientzia Osakidetza osora hedatzea (erabiltzaile euskaldunei alta-txostenak, erradiografiak eta abar euskaraz jasotzeko aukera eskaintzea), eta, bestalde, lanean jarraitzea dokumentu mota horietan euskararen presentzia eta erabilera handitzeko.

Interneten bidez edo izaera korporatiboa duten bestelako komunikazio-teknologiaren bidez egiten diren tramiteetan hizkuntza-aukera errespetatzen da, eta erabiltzaileek bere aukeraturako hizkuntzan egin ditzakete. Alabaina, beren tresnak dituzten erakundeek kasuan, esate baterako sms bidezko abisuek, ez dira beti betetzen ezarritako irizpideak; izan ere, erakunde batzuetan mezu horiek gaztelaniaz igortzen dira.

Oro har, Osakidetzako erakunde guztietan egin da zerbait bertako langileei hizkuntza-irizpideak helarazteko. Hala eta guztiz, erakunde gehienetan normalizazio-teknikariak arduratu dira irizpide horiek jakinarazteaz, eta ez unitate

edo zerbitzuetako nagusi edo arduradunak, eta haiei dagokie irizpide horiek helaraztea eta behar bezala betetzen direla ziurtatzea. Gainera, erakunde askoren tamaina eta dispersioa dela eta, batzuetan komunikazioa ez da langile guztiengana iritsi, eta batez ere, ez da iritsi pazienteen zuzeneko arretarekin (telefono bidezko harrera) lotutako zereginenez arduratzen diren profesional guztiengana. Beraz, lanean jarraitu beharko litzateke Osakidetza unitate eta zerbitzu guztietan pazienteak artatzeko eguneroko zereginetan euskararen erabilera-jarraibideak ziurtatzeko, eta, bestalde, behin eta berriz azpimarratu behar da osasun-zentro eta unitateetako arduradunek irizpide horiek aurrez aurre helarazi behar dituztela. Helburu hori lortzeko tresna garrantzitsu bat "Osakidetza hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak" etengabeko prestakuntzako onlineko ikastaroa izan daiteke. Ikastaro horretan erdi mailako arduradun eta arduradun guztiei Osakidetza euskara erabiltzeko irizpide guztiak azaltzen zaizkie; bestalde, beren ardurapean dagoen zerbitzuan irizpide horiek aplikatzeko zer egin behar duten azaltzen zaie.

Langileentzako eskuliburuaren balorazio positiboa egin dute eskuliburu horiek publikatu diren eremuetan lan egiten duten langileek; hori dela eta, Osakidetza eskuliburu mota horiek beste lan-eremu batzuetara hedatzen jarraitu behar du.

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza

Zentro askotan lehen mailako arreta euskaraz eskaini daitekeen arren, eskuarki ez da modu proaktiboan eskaintzen, erabiltzaileak eskatu arte itxaroten da, eta kasu askotan, medikuz aldatzeko beharrezkoa da profesional horrek kupoa irekita izatea. Hala, euskara lehenetsi duten pazienteei egindako inkestetan % 13k soilik esan dute mediku, pediatra edo emagin euskalduna eskaini zaiela.

Bestalde, langile eta zerbitzu elebidunen identifikazioa nahiko hedatuta dago. Hala eta guztiz, identifikazio pertsonalaren eta mahairako euskarrien erabilera ez dago hain hedatuta, eta aldea dago erakunde batetik bestera. Horren arrazoiak ere askotarikoak dira: unitate eta osasun-zentro batzuetan, paziente eta langile gehienak euskaldunak direnean, ez da beharrezkotzat jotzen identifikazio hori; beste batzuetan, elkarrizketetan eta foku-taldeetan bildutako informazioaren arabera, identifikatzaileak (batez ere pina) erraz galtzen eta ahazten dira. Euskara lehenetsi duten pazienteei egindako inkestan % 39k soilik esaten dute medikuak eta erizainak identifikatuta ikusten dituztela.

Kasu askotan, espezialitate-unitateek oraindik ez dira zerbitzu elebidun gisa identifikatu, profesional askok hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta duten arren.

Espezialitate elebidunen eskaintzari dagokionez, oro har, oraindik ez da behar bezala landu. Inkestan parte hartu duten pertsonen % 67k adierazi du ez diotela aukerarik eman espezialista euskalduna aukeratzeko. Gutxi dira espezialitate batzuetan asistentzia euskaraz eskaintzen duten erakundeak, neurri hori oso garrantzitsua izan arren paziente euskaldunei euskarazko asistentzia-zirkuitu osoa bermatzeko. Nolanahi ere, interesgarria litzateke zerbitzu-erakundeen esperientzia aitzindariak ezagutzea eta balioztatzea, eta gainerako erakundeetara zabaltzea, jarduera egoki gisa ezarri daitezen.

2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako

Lehenetsitako hizkuntzaren erregistroak eragina du lan-jarduera edo lan-ildo askoren garapenean, batez ere euskara lehenesten duten pazienteei profesional elebidunak esleitzean. Erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroa erritmo egokian doa aurrera; alabaina, zenbait erakundetan hizkuntza-erregistroaren aitzinatzea batezbestekoren azpitik dago; horrenbestez, komenigarria litzateke erritmoa bizitzea, batik bat, erakunde horietan.

2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea

Osakidetza lehenetsitako hizkuntza-erregistro bat izateak euskara lehenetsi duten pazienteei zuzendutako gogobetetze-inkestak egitea ahalbidetzen du. Osakidetza aldiari aldiari gogobetetze-inkestak egin behar lizkieke paziente horiei beren gogobetetzean izan den aurrerakuntza ebaluatzeko. Era berean, komenigarria litzateke gogobetetze-inkesta korporatiboetan lanean jarraitzea (itemak eta laginketa berrikusteko) emaitzak adierazgarriak izan daitezen.

2.5. Hizkuntza-eskubideen aitormena pazienteen eta erabiltzaileen eskubideen zerrendetan

Erabiltzaileen eskubide eta betebeharrei buruzko unitate eta panelei dagokienez, gutxi dira ezarritako irizpideak betetzen ez dituztenak. Hala, normalizazio-neurri horren helburuak erabat erdietsiko lirateke hizkuntza-eskubideak aipatzen ez dituzten panel zaharren ordez berriak jarrita, eta errotulu horiek herritarrak joaten diren unitate eta zerbitzu guztietan jarri direla ziurtatuta.

2.6. Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko, administrazioekiko eta profesionalen elkargoekiko harremana

Erakunde batzuetan, enpresa-hornitzaileekiko harremanetan, idatzizko komunikazio estandarizatua euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzen da; alabaina, gehienek gaztelania hutsean bidaltzen dituzte, eta ahozko harremanak batez ere gaztelaniaz izaten dira. Komenigarria litzateke harreman mota horiei buruzko eta solaskideen hizkuntza-ezagutzari buruzko azterketa bat egitea hobekuntza-aukerak guztiak ezagutzeko.

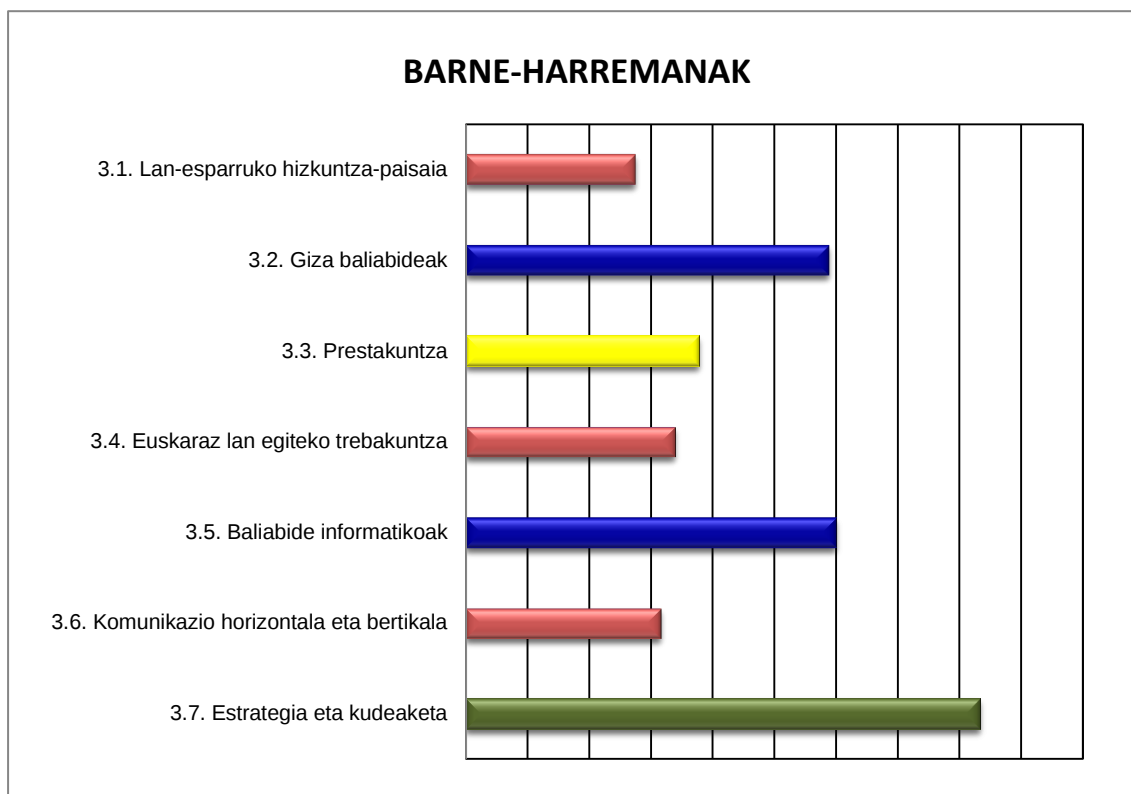
2.7. Kontratututako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak

Erakunde batzuetan zerbitzu edo produktuen kontratuetan Euskara Planaren irizpideei buruzko klausula sartzen da; alabaina, gehienetan oso orokorrak izaten dira eta oso gutxitan egiten da klausula horien betetze-mailaren jarraipena.

Atal honetan, gainera, kontuan hartu da ea hizkuntza-irizpideak betetzen diren profesionalentzat erositako produktuetan (makinak, tresnak...), eta datuek erakusten dute ez dela ebidentziarik bildu euskararen presentzia eta erabilerarako irizpideak behar bezala aplikatzen ote diren ikusteko.

5.3. Barne-harremanak

Irudian ikusten da ardatz honen analisitik eratorritako emaitza.



INDARGUNEAK

3.1. Laneko inguruneko hizkuntza-paisaia

Erakunde gehienetan, segurtasunarekin (larrialdi-irteerak, ebakuazio-planoak, su-itzalgailluak...), lan-osasunarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulu gehienak bi hizkuntza ofizialetan daude. Kasu gehienetan errotulu korporatibo elebidunak dira.

Bestalde, biztanle eta langile euskaldunen proportzioa handia den eremu soziolinguistikoetan kokatuta dauden erakunde batzuetan neurri interesgarriak gauzatu dira barne-errotulazioan euskararen presentzia bermatzeko.

3.2. Giza baliabideak

Langileekiko ahozko harremanei dagokionez, langileekin harreman zuzena eta etengabea duten unitateetan (Zuzendaritza, Pertsonal Saila, Kudeaketa Ekonomikoa, Informatika, Zerbitzu Orokorrak, Kalitatea, Prestakuntza...) askotan langileen hizkuntza-aukera errespetatzen da, aurrez aurre eta telefonoz, eremu horietan geroz eta langile euskaldun gehiago baitago.

Ebaluazioa dela eta egin diren telefono-dei anonimoen bidez ikusi ahal izan da langileekin harreman handia duten unitate gehienetan (Pertsonal Saila, Nominak, Informatika, Komunikazioa, Lan Osasuna; Kalitatea, eta abar) agurrak eta lehen esaldiak euskaraz egiten direla edo formula elebiduna erabiltzen dela (% 67 eta % 8, hurrenez hurren). Bestalde, Osakidetzan hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloak zera ezartzen du, herritarrak lehenetsitako hizkuntza identifikatu ondoren, deitu duen pertsonaren hizkuntzan jarraitu behar dela hizketan, eta ezin bada, euskaraz dakien norbaitekin hitz egiteko aukera eman behar zaiola deitzaileari. Protokolo hori lehen aipatutako unitateetara egindako deien % 77an betetzen da (106 dei guztira, 21 zerbitzu-erakundeetan).

Langileei zuzendutako idatzizko dokumentazioari dagokionez, eskuarki, dokumentazio hori oso estandarizatuta dagoenez, bi hizkuntza ofizialetan argitaratzen eta entregatzen da, Euskara Planean jasotako kalitate- eta funtzionalitate-irizpideei jarraikiz. Dokumentazioa gaztelaniaz soilik dagoela ikusten denean, itzulpen-protokoloa betetzen da eta dokumentua itzularazi egiten da. Era berean, eta Euskara Planaren ildoei jarraikiz, kasu gehienetan langileen eskaerei eta erreklamazioei emandako erantzunak langileek erabilitako hizkuntzan idazten dira.

Zerbitzu-erakunde batzuek barne-inkestak egin dizkiete hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta duten pertsonen, erakunde eta langile arteko harremanetan euskarak duen presentzia eta erabilerari dagokionez zer gogobetetze-mailari duten jakiteko. Eta gogobetetze-maila % 77 eta % 54 bitartean dago.

Erakunde gehienek lehentasunezko hizkuntza erregistratzeko aukera jakinarazi eta eskaini diete langileei, hainbat bideren bidez (komunikazio orokorrak, barne-

aldizkarietan emandako informazioa, berariazko inkestak...), eta, kasu askotan, hortik abiatuta, aplikazio horien tramiteak hizkuntza horretan egiteko aukera dago. Euskararen ezagutza egiaztatuta duten langileen % 11k euskara lehenetsi dute zerbitzu-erakundearekin komunikatzeko.

Langile eta egoiliar berriak artatzeko eskuliburu gehienetan hizkuntza ofizialen erabilera-irizpideak jasotzen dira. Erakunde batzuetako eskuliburuetan erreferentziak orokorrak dira, eta beste batzuetakoetan, informazio zehatzagoa ematen da Euskara Planari buruzko (oro har, Osakidetza euskarara erabiltzeko gidalerroei buruz), Euskara Zerbitzu Teknikoaren existentziari eta funtzioari buruzko, eta abar. Bestalde, erakunde batzuetan ahozko aurkezpenak egiten dira irizpide horiek zehazteko; oro har, euskara-teknikariak egiten ditu aurkezpen horiek.

3.3. Prestakuntza

Euskararen etengabe trebatzeko entitateak antolatu dituen ikastaroetan askotarikoa izan da zerbitzu-erakundearen aprobetxamendu maila. Erakunde batzuetan, azken hiru urteetan parte hartu duten langileen batez bestekoa hizkuntza -eskakizuna egiaztatuta duten langileen % 40tik gorakoa da; beste kasu batzuetan, berriz, ez da % 10era iristen. Erakundearen erdietan baino gehiagotan geroz eta gehiago dira euskararen ezagutza egiaztatuta izanik euskararen trebatzeko ikastaroetan parte hartzen duten langileak. Osakidetza euskararen arloan antolatutako etengabeko prestakuntzaren eskaintza % 38 ingurukoa da, langile euskaldunen ehunekoaren antzekoa.

Zerbitzu-erakunde batzuk prestakuntza espezifiko euskaraz antolatzen hasi dira, hala nola jardunaldi klinikoak, prestakuntza-pilula espezifikoak, jardunaldiak eta ikastaro batzuk.

Egoiliar, mediku edo erizainen prestakuntzari dagokionez, erakunde gutxi batzuetan tutore euskaldun bat eskaintzen hasi dira, baina, oro har, prozesua ez dago sistematizatua.

Euskalduntze- eta alfabetatze-ikastaroak dagokienez, planifikazioaldi honetan 753 liberazio oso eskaini dira, eta horietan 362 pertsonak hartu dute parte. Era berean, 175 zatikako liberazio baimendu dira eta 112 pertsona bertaratu dira. Bestalde, lanorduetatik kanpo 3514 pertsona bertaratu dira euskara-ikastaroetara (2259 ikastaro presentzialak izan dira, 883 autoprestakuntza-ikastaroak, 327 udako ikastaroak eta 45, berriz, 4. hizkuntza-eskakizuna prestatzeko ikastaroak).

Aipatzekoa da langileek egiten duten ahalegina beren hizkuntza-ezagutzak lanorduetatik kanpo handitzean; bestalde, urtetik urtera handitzen ari da 3. eta 4. hizkuntza-eskakizunak prestatzeko ikastaroak eskatzen dituzten pertsonen kopurua, beren postuetan ziurtagiri horiek eskatzen ez zaizkien arren.

Era berean, 29 zuzendarik hartu dute parte euskararen ezagutza hobetzeko berariazko euskalduntze-prestakuntzan.

Era berean, lehen mailako arreta zerbitzuetako erabiltzaileen hizkuntza-aukera errespetatu ahal izateko, lanorduetatik kanpoko euskalduntze-modulu bat eskaini zaie euskal eremuetako lehen mailako arretan lan egiten duten eta lan-kategoria horiei ezarritako hizkuntza-eskakizuna ziurtatzetik gertu dauden medikuei (pediatrak eta familia-medikuak). Modulu horretan 36 langilek hartu dute parte.

Euskara Zerbitzu Korporatiboak, bestalde, 20 ediziotan banatutako 4 ikastaro antolatu ditu hizkuntza hobetzeko; zerbitzu-erakunde ia guztietako 292 pertsonak hartu dute parte.

Bestalde, hizkuntza-eskola ofizialetako ikasle ofizial gisa euskara-ikastaroren bat egin duten langileentzako laguntza-deialdiari eusten dio Osakidetzak. Azken 3 urteetan 473 laguntza eman dira, eta 345 langile baliatu dira laguntza horietaz.

Maila korporatiboan hizkuntzaren hobekuntzarako antolatu diren ikastaroez gain, zerbitzu-erakundeek eskaintzen diren zerbitzu elebidunen kalitatea handitzeko beharrezkotzat jo dituzten ikastaro eta jardunaldi orokorrak antolatu dituzte euskara hobetzeko. Ikastaro horien artean nabarmentzekoak dira erakundearen jardun-eremuko euskalkien aniztasunari buruzko batzuk, hizkuntza-abilezia galdu duten langileentzako birziklapen-ikastaroak, eta hitz-jarioa hobetzeko ikastaroak.

3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza

Bigarren Euskara Plana onartu ondoren, 2016tik zerbitzu-erakunde gehienek erizaintza, pediatria, medikuntza orokor, larrialdi pediatriko, publikoarekiko arreta edo baliabide informatikoen arloko profesionalen eguneroko zereginekin lotutako berariazko trebakuntza-ikastaroren bat antolatu dute euskaraz lan egiteko. 42 ikastaro antolatu dira eta haietan 898 pertsonak hartu dute parte.

2016 eta 2017an Giza Baliabideen Zuzendaritzak zerbitzu-erakundeetako lan-trebakuntzarako programen garapena finantzatu eta sustatzeko jarraibideak eman zituen, eta neurri handi batean, horiei esker jarri dira abian trebakuntza-ekintza hauek. 2017an berariazko ikastaroak finantzatzeko partida % 50 handitu da.

Bestalde, Euskara Zerbitzu Korporatiboak hizkuntza-prestakuntzarako 7 ikastaro antolatu ditu; ikastaro horiek gai orokorrak eta zeharkakoak jorratzen dituzte (euskarazko testuen idazketa eta puntuazioa, Euskaltzaindiaren arauak, oinarriko terminologia osasunaren arloan, administrazio-hizkuntza...). Ikastaro horietan zerbitzu-erakunde guztietako kideek hartu dute parte; ia 400 partaide izan dira.

Era berean, internetek eta sare sozialek hartutako garrantziaren jakitun, berariazko ikastaroak antolatu dira intranet, estranet eta abarreko eduki-kudeatzaileak gaitzeko.

3.5. Baliabide informatikoak

Osakidetzak osasunaren eta administrazioaren arloan euskaraz idazteko baliabide lagungarriak bildu ditu. Hala, langileek eskura dituzte euskaraz lan egiten laguntzeko tresna informatikoak (zuzentzaile ortografikoak, hiztegi elektronikoak...). Prestakuntza-ikastaroetan, hain zuzen, halako tresnei buruzko informazioa ematen zaie ikasleei.

Bestalde, aukera ematen da Windows sistema eragileko eta Office programetako hizkuntza erraz-erraz aldatzeko (bi klik eginda); 2015ean, horri buruz informatzeko kanpaina bat egin zen.

Azken urteetan ahalegin handia egin da aplikazioak aldi berean bi hizkuntzetan sortzeko eta, hala, bi bertsioak langileen esku jartzeko: esate baterako, 2016an Presbide errezetak agintzeko soluzio korporatiboa sortu zen, eta 2017an, berriz, materialen eskaera kudeatzeko aplikazioa (Eskabide).

3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala

Oro har, gerentziek eta zuzendaritzek idatziz helarazitako komunikazio orokorrak euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzen dira; aurkezpenetan edota bileretan, berriz, hasierako zein amaierako agurrak bi hizkuntzetan egiten dira.

Langileen arteko komunikazioari dagokionez, euskaldunen indize handiagoak diren inguruetan euskara modu naturalean baliatu ohi dute; dena dela, komunikazio-egoera informalean bakarrik gertatzen da hori. Hainbat erakundek esku-hartze espezifikoak egin dituzte euskara lan-tresna gisa sustatzeko, hizkuntza-ohiturak aldatzeko helburuz. Haien emaitzak Euskara Planari datozen urteetan egindako ebaluazioetan ikusiko dira, eta beste erakunde batzuetarako erreplikak ere proposatu ahal izango dira.

Beste maila batera igarota, hizkuntza-ohiturak aldatzeko eta langileen artean hizkuntzaren erabilera informala handitzeko xedez, zerbitzu-erakunde askok euskara erabiltzeko espazioak antolatu dituzte: Mintzalagun, Kafea euskaraz, kultura-espazioetara irtenaldiak eta bisitak, edota tankera horretako beste hainbat ekimen.

Sindikatuak Euskara Planean eta Euskara Plana Garatzeko Batzordean izan duten partaidetza- eta konpromiso-maila desberdina izan da, bai erakundeen barruan, bai sindikatuen euren artean. Oro har, zerbitzu-erakundeek euskara-planak ebaluatzeko prozesuan egindako elkarrizketetan, sindikatuak ordezkariek lanerako prest agertu dira, baita bestelako ekimen gehiago sustatzeko ere. Guztira, zazpi sindikatutako 56 sindikalistak parte hartu dute.

3.7. Estrategia eta kudeaketa

Erakunde gehienek bi hizkuntzetan argitaratzen dituzte estrategiari eta kudeaketari buruzko dokumentuak, aldakortasun handirik izan ohi ez dutenak.

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

3.1. Laneko ingurunekeo hizkuntza-paisaia

Langile eta erabiltzaile euskaldunen ehuneko handia duen zerbitzu-erakunde bakanen batean izan ezik, oro har, euskararen presentzia oso apala da lan-ingurunearen paisaia linguistikoari erreparatzen badiogu, dela profesionalek erabiltzen dituzten artxibo, karpeta edota etiketetan, dela makina eta ekipamendu profesionaletako inskripzioei eta mezuei dagokienez (Larrialdietako farmakopean eta beste hainbat kasutan izan ezik). Gainera, erauzketa-geletako kartel eta errotulu guztiak oro har gaztelaniaz daude, eta erabiltzaileek ere erabiltzen dituzte gela horiek.

3.2. Giza baliabideak

Langileekin ahoz izandako komunikazioetan, lan nekeza izaten da hizkuntza-inertzia eta -ohitura batzuk aldatzea. Hori dela eta, tankera horretako komunikazioak gaztelania hutsean gertatu izan dira. Horrez gain, kontuan izan behar da askotan solaskideak ez duela jakiten komunikatu beharreko pertsona horrek euskaraz ba ote dakien ala ez.

Ebaluazio honetan, dei anonimoak egin dizkiegu Osakidetzaaren langile profesionalekin harreman handiena izaten duten administrazio-unitateei (Pertsonala, Informatika, Komunikazioa, Laneko Osasuna...). Dei horien bidez, ondorioztatu dugu kasuen % 25ek ez duela betetzen harrerako protokoloa (hasierako agurra euskaraz egitea), eta, ondoren, kasuen % 19k ez du jarraitzen solasaldia deitu eta komunikazioa hasi duen pertsonak aukeratutako hizkuntzan.

Unitate mota horretan, oraindik ere topatu dira dokumentu edo komunikazio bakan batzuk gaztelania hutsean.

Zerbitzu-erakunde batzuek inkesta propioak egin dituzte profesionalek euskararen presentziari eta erabilerari buruz duten satisfazio-mailaren berri izateko, langileekin dituzten harremanetan; edonola ere, 2010etik ez da egin inkesta korporatiborik, hortaz, oraindik ere ezin izan da neurtu langileen satisfazio-maila euskararen presentziaren eta erabileraren inguruan, ez norbere zerbitzu-erakundearen, ez Osakidetza osoan oro har.

Erakunde gehienetan, langileei jakinarazi diete aukeran daukatela euskara lehenestea Langilearen Atarian, erakundearekin harremanak euskaraz izan ditzaten; hori hala izangatik ere, oraindik ere langileen % 11k bakarrik aukeratu du euskaraz jardutea. Normalizazio-neurri horri buruzko datuak nabarmen aldatzen dira erakunde batetik bestera, bai erregistratutako langile kopuruari dagokionez, bai komunikatzeko eta erregistratzeko moduari dagokionez. Horrenbestez, komunikazioak bidaltzeaz gain, komeniko litzateke modu sistematikoagoak topatzea datu hori erregistratzeko. Horrez gain, euskara lehenetsitako hizkuntza gisa erregistratzearekin batera, ezinbestekoa da langile euskaldunak animatzea Langilearen Atariko izapide guztiak euskaraz egin

ditzaten.

Oro har hizkuntzak erabiltzeko irizpideak idatziz jasotzen badira ere harrera-eskuliburuetan, komenigarria litzateke erakundeko langile berri guztiek informazio hori eskuratzen dutela bermatzea, ahal dela bakoitza bere zentro eta unitatean aurkeztzen duten garaian. Egoiliarren kasuan, hasi dira dagoeneko hizkuntza-irizpide nagusiak aipatzen aurkezpen-ekitaldietan. Aurrekoaz gain, komeniko litzateke harrera-eskuliburuetan bestelako hainbat informazio jasotzea ere, hala nola erabiltzaileen eskubideak, euskaraz trebatzeko aukerak, Euskara Zerbitzu Teknikoaren egitekoak eta abar. Horretarako, agian eredu bat diseinatu lezake Euskara Zerbitzu Korporatiboak, jaso beharreko alderdiekin eta aurkezpenetan kontuan izan beharreko edukiekin.

3.3. Prestakuntza

Euskarazko etengabeko prestakuntzak, Osakidetza-ren Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboak antolatutakoak, prestakuntza-eskaintza osoaren % 38 lortu du, erakundean hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten langileen ehuneko bertsua. Prestakuntza horrek aprobetxamendu-maila desberdinak ditu zerbitzu-erakunde batetik bestera. Haietako batzuetan, erdietan baino gehiagotan, hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten langileek azken hiru urteetan euskaraz egindako prestakuntza jarraitua % 20ra ere ez da iritsi; erakunde horiek askotariko eremu soziolinguistikotakoak dira.

Zerbitzu-erakundeen prestakuntza espezifiko propioari begiratuta (tailerrak, ikastaro propioak, saio klinikoak...), berriz, euskaraz egindako prestakuntza-saioen kopurua (elebidunak barnean hartuta) ez da iritsi inondik ere erakundeen langile elebidunen ehuneko maila berera. Horrez gain, 21 erakundetatik bederatzitan, ez da tipologia horren barruko trebakuntza-ekintzarik batere antolatu euskaraz.

Medikuntzako eta erizaintzako langile egoiliarren prestakuntzari erreparatuta, berriz, erakunde gehienetan profesional berri euskaldunek ez dute tutore euskaldunak aukeratzeko modurik izaten, batzuetan ez dagoelako behar adina tutore euskaldun eta beste batzuetan, berriz, prozesu hori ez dagoelako aurreikusita edo antolatuta.

Euskalduntzeari eta alfabetizazioari dagokionez, nahiz eta eskaintza korporatiboarekin jarraitu eta, oro har, langileen liberazioak eta ahalegina esanguratsuak izan, alde ikaragarriak daude erakunde batzuetatik besteetara. Horrenbestez, liberazio gehiago eskaintzeko aukera aztertu beharko litzateke egiaztatze-erritmo apalagoa duten kasuetan eta oraindik ere ingurune soziolinguistikoaren arabera lortu beharreko langile elebidunen ehunekora iristeko asko falta dutenetan, dela jardunaldi osoak, dela partzialak. Hartara, hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko indizea bizkorrago beteko litzateke.

Ezinbestekoa da euskalduntzeko trebakuntza-beharrianak dituzten profesionalak identifikatzea eta haien analisia egitea. Eta, diagnostiko horren arabera, komeniko litzateke bi urteko euskalduntze-plan bat prestatzea, kasuan

kasu dagokion zuzendaritzarekin adostuta.

Era berean, interesgarria litzateke zerbitzu-erakundeek jarrera prestuagoa izatea liberazioak proposatzeko garaian, eskaerari begira geratu gabe. Beste zerbitzu-erakunde batzuetan egiten den moduan, ahal den kasuetan jardunaldi osoko liberazioak eta partzialak emateko irizpideak handitu egin beharko lirateke, nahitaezotasun-data duten postuez harago.

Halaber, komeniko litzateke eskaintza korporatiboa handitzea, eta urteko ohiko deialdietan eskaintzen direnez bestelako erritmo eta iraupenak dituzten trebakuntza-moduluak aukeran ipintzea.

3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza

Lan elebidunean trebatzeko ikastaroei edo saioei dagokienez, berriz, zerbitzu-erakunde gehiagok eskaini dizkiete langileei lanarekin lotutako trebakuntza-ekintzak euskaraz; edonola ere, oso kasu gutxitan antolatu eta ipini dira praktikan lehentasun-eremuko langile profesional elebidun guztiak euren lanean trebatzeko programak. Ildo beretik, Euskara Planak proposatzen duen segimendurik eta ebaluaziorik ez diote egin trebakuntzarako biurteko planari, ez zerbitzu-erakundeek, ez Euskara Zerbitzu Korporatiboak.

Euskara Zerbitzu Korporatiboak eskainitako gai orokorretan edo transbertsaletan trebatzeko ikastaroekin loturik (euskarazko testuak idaztea eta puntuatzea, Euskaltzaindiaren arauak, osasungintzako oinarrizko terminologia, bileretarako deialdiak eta aktak, administrazio-hizkuntza...), parte hartu duten Osakidetzako profesional euskaldunen ehunekoak (% 5) badu hobetzeko marjinarik, are gehiago kontuan izanik euskaraz lan egiteko oinarrizko edukiak direla, erabiltzaileei kalitatezko zerbitzua eskaintzera bideratuak.

Euskara Zerbitzu Korporatiboak ez du jarri zerbitzu-erakundeen esku lehentasunezko esparruetako profesionalen euskarazko prestakuntzarako aurreikusita zegoen material didaktikoa. Interesgarria izango litzateke, konparazio batera, argitaratutako euskarazko gidaliburuekin lotutako material didaktikoa sortzea, hainbat erakundetako teknikariek eskatu duten moduan; hala, alor horietako profesionalei zuzenean bideratutako trebakuntza-saioak antolatu ahal izango dira, eta eskuliburuei ahalik eta etekin handiena atera.

3.5. Baliabide informatikoak

Osakidetza baliabideak bideratzen ari da osasungintzaren eta administrazioaren esparruan euskaraz idazten laguntzeko; dena dela, hainbat profesionalek ez dauka laguntza horien berri, erakundeetan egin diren talde fokaletan egiaztatu dugun moduan.

Bestalde, langileek euren eguneroko jardunean erabiltzen dituzten programa

korporatiboak gaztelaniaz sortutakoak dira, nahiz eta euskarara egokitze bidean ahalegin esanguratsua egin den: Osakidetzaren Estazio Klinikoa (OsabideGlobal) 2013an; Osanaia, erizaintzak egiten dituen lanetan espezializatua, hasi zainketak antolatzen eta teknika zein dispositiboak kudeatzeraino, 2014an; laborategiko emaitzen txostenak (Omega de Roche), 2015ean.

Langileek erraz aukera dezakete euskara Windows sistema eragilean edota Office programetan. Erakunde asko eta askotan komunikazioak helarazi dizkiete langileei, aukera horren berri izan dezaten. Nolanahi ere, komunikazio horiek ez dute izan esperotako emaitza; izan ere, elkarrizketatutako pertsona gehienek ez dute aukera horren berri. Ondorioz, 2016 amaieran, erakundeko PCen % 4k bakarrik zituzten sistema eragilea eta Office programak euskaraz (edota % 8k, baldin eta erakundeko langile elebidunak kontuan hartzen baditugu).

3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala

Oro har, laneko hizkuntza nagusia gaztelania da. Komunikazio orokorrenak bi hizkuntzetan helarazten badira ere, bilera gehienak eta haiekin lotutako dokumentazio handiena gaztelaniaz prestatzen dira (Lan Osasuneko Batzordea, zentroetako bilerak, zuzendaritza-bilerak...). Salbuespen bakan batzuk baino ez dira, euskaldun kopuru handia den erakundeetan. Egia esan, kontuan izanik langileen komunikazio-hizkuntza nagusia gaztelania dela, pertsona askorentzat ezohikoa, behartua eta/edo nekeza da euskararen erabilera bermatzea, bilerak, aktak edota barruko bestelako komunikazio-egoerak bideratzeko.

Erakunde askok ez dute jarduerarik antolatu, erakunde barruko pertsonen arteko harremanetan euskararen erabilera sustatzeko. Euskara Plan honen bigarren erdian, komeniko litzateke erakunde guztietan hainbat neurri zabaltzea, langile elebidunen hizkuntza-ohiturak aldatzen laguntzeko.

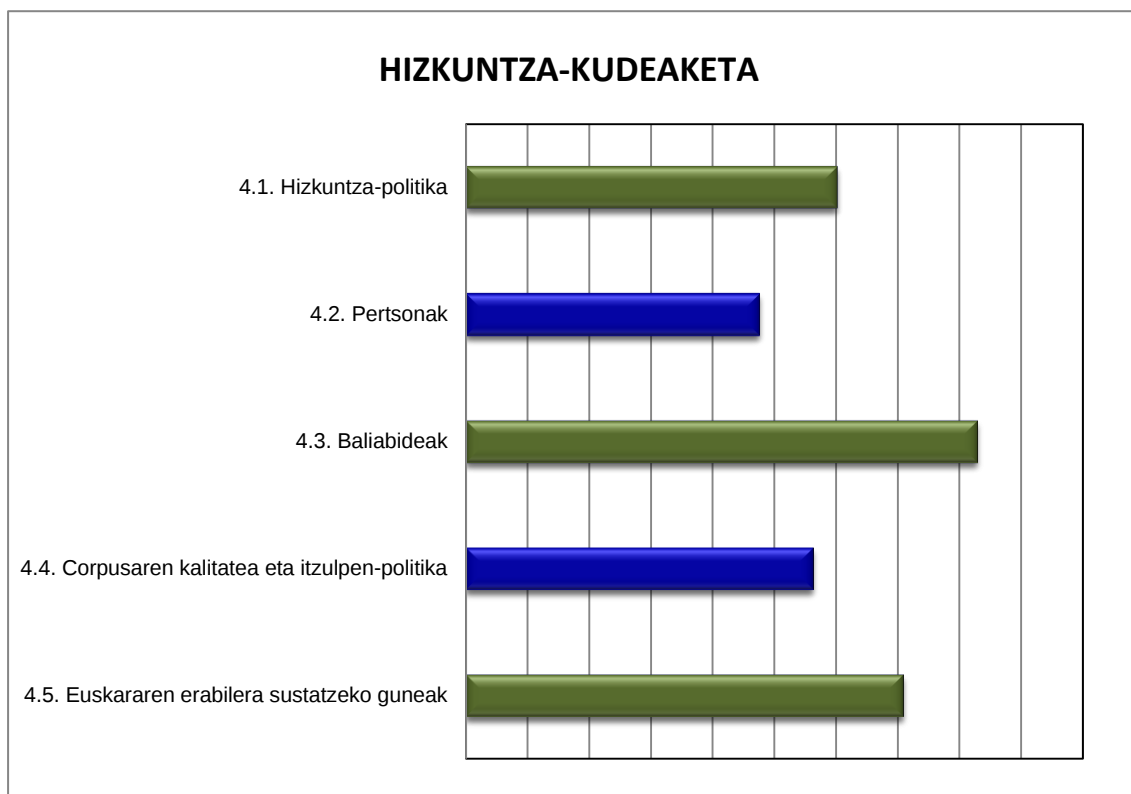
Erakunde askotan ez dago euskararen erabilera sustatzeko inongo konpromiso edo ahalegin bateraturik Pertsonaleko Zuzendaritzaren eta sindikatuen artean. Sindikatuen jakinarazpen orokor batzuetan, beti ez da bermatzen euskararen erabilera. Halaber, sindikatu batzuek eta besteek ez dute neurri berean parte hartu Euskara Plana ebaluatzeko prozesuan; batzuen parte-hartzea oso apala izan da.

3.7. Estrategia eta kudeaketa

Erakundearen estrategiari eta kudeaketari buruzko dokumentu dinamikoagoak, hain egonkorak ez direnak, oro har gaztelaniaz bakarrik idatzi ohi dira.

5.4. Hizkuntza-kudeaketa

Planifikazio-aldiaren lehen zati honetan, ardatz honen garapena nabarmena izan da, eta argi ikusten da irudian.



INDARGUNEAK

4.1. Hizkuntza-politika

Erakunde guztiek dute zeinek bere plana edo programa, Osakidetzaren Bigarren Euskara Planean ezarritako helburuak garatzeko. Programa hori kasu guztietan Gerentzia Zuzendaritzaren ebazpen bidez onartu da. Horrez gain, erakunde gehien-gehienek egitura egokia dute esandako plana garatzeko, haren segimendua egiteko eta egokitzeak. Haietako batzuek, gainera, urteko kudeaketa-planak egiten dituzte, baita segimendu sistematikoa ere.

Giza baliabideak kudeatzeko sistema informatiko korporatiboa (SAP), Gizabide Euskara aplikazioaren bidez, prestatuta dago Osakidetzako zerbitzu-erakundeetako unitate, plaza eta langile guztien egiturak, lehentasunak, hizkuntza-eskakizunak, nahitaezkotasun-datak, euskararen ezagutza eta tankerakoak jasotzeko. Sistema informatiko horretan kudeatzen dira egunez egun hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta nahitaezkotasun-datak. Informe automatizatu askok laguntza eskaintzen dute, zerbitzu-erakundeek Euskara Planaren segimendua egin ahal izan dezaten.

Zuzendaritza guztiei dagokien Planaren lidergoarekin loturik, zerbitzu-erakundeek zuzendaritzetako kide guztiek oro har ezagutzen dituzte Euskara Plana eta hizkuntza-irizpide nagusiak, neurri handiagoan edo txikiagoan. Haietako askok Euskara Planaren Segimendu Batzordeetan parte hartzen dute, eta beste batzuek, berriz, planaren lider-lanei ekin diete.

Erakundeek Euskara Planeko helburuak eta normalizazio-neurriak txertatu dituzte euren plan estrategikoetan, eta, kasu askotan, kudeaketa-planetan ere bai.

Bada beste datu oso positibo bat. Hain zuzen, Bigarren Euskara Plana onartu zenetik, urtero-urtero Programa Kontratuan hainbat adierazle txertatzen dira euskara-planaren ikuspegiarekin, zabalkundearekin eta emaitzekin lotuta; izan ere, horrek laguntza eskaintzen du zerbitzu-erakunde guztiak ezarritako helburuekin lerrokatu daitezen eta, aldi berean, haien segimendua egiteko aukera sortzen du. Hala, Euskara Planaren ebaluazioan 2014ko, 2015eko eta 2016ko Programa Kontratuei erreparatzen badiegu, aurrerabide nabarmena ikusiko dugu erakunde guztietan ezarritako helburuak lortzeari dagokionez. Programa Kontratuan bildutako adierazleen batez besteko betetze-maila % 70ekoa izan da 2016an, eta zerbitzu-erakunde askok gaintitu egiten dute batezbesteko hori.

Hizkuntza-politikaren ebaluazioarekin jarraituz, Euskara Planak ezartzen du euskaldunen indize handienak dituzten eremu soziolinguistikoetako zerbitzu-erakundeek hizkuntza-kalitatearen Bikain ziurtagiria eskuratu behar dutela garapen-maila ertainean (zilarrezko ziurtagiria), plangintza abiarazi eta lehendabiziko hiru urteen barruan. Esan eta izan. Guztiek lortu dute eskatutako maila. Baina, gainera, beste bi erakunde ere aurkeztu ziren, oraindik horretarako beharrik ez bazuten ere; haietako batek maila ertaina eskuratu zuen, eta

besteak, berriz, oinarrizkoa.

Hizkuntza-eskubideen alorrean Elebidek eta Osakidetzak diseinatutako kexen protokolo-zirriborroa oraindik ere ez dago indarrean, eta horrek zaildu egiten du tankera horretako erreklamazioak kudeatzea eta ebaztea. Nolanahi ere den, erakunde askotan ahaleginak eta bi ari dira egiten kexa horiek esandako zirriborroak zehaztutako moduan kudeatzeko, aztertzeko, ebazteko eta erantzuteko. Hori horrela izanik, erakunde batzuetan, euskara-zerbitzuak egin beharrean, PEAZ (Paziente eta Erabiltzaileen Arreta Zerbitzua) arduratzen da kexak kudeatzeaz, eta inplikaturako zerbitzuaren esku ipintzen dute delako kexa horiek argitzeko eta erantzuteko ardura. Euskara Planak interes-taldetzat hartzen dituen aldetik, Osakidetza urtero egiten ditu bilerak Elebiderekin, Behatokiarekin eta Arartekoarekin, bai kexa mota horren segimenduari buruzko informazioa helarazteko, bai planaren zabalkunde orokorrak jarduteko.

Hizkuntza ez-ofizialen interpretazioari dagokionez (hau da, ofizialak ez diren hizkuntzetan zerbitzua eskaintzea), Osakidetza telefono bidezko interpretazio-zerbitzua dauka, profesionalen eta herritarren arteko komunikazioa bideratzeko. Guztira 50 hizkuntza daude eskura; horien artean gehien eskatzen dituztenak, arabiera, ukrainera eta errumaniera dira.

4.2. Pertsonak

Zerbitzuetako eta unitateetako arduradunek eta agintariek garrantzi handia dute, euren gidaritzapean dituzten lantaldeei euskararen erabilerako irizpideak transmititzeko, aplikatzeko eta jarraipena egiteko. Ardura garrantzitsu hori kontuan izanik, Prestakuntzako eta Euskarako zerbitzu korporatiboek prestakuntza-ikastaro bat antolatu dute online, zuzendari eta erdi-mailako arduradun guztientzat. Ikastaro hori 2017ko erdialdean ipini zen martxan, eta, apurka-apurka, Osakidetza erdi-mailako arduradun guztietara zabalduko da.

Euskara Zerbitzu Korporatiboak urteko hiru saio antolatu ditu zerbitzu-erakundeetako euskara-teknikariei eta -arduradunei zuzenduta, eta erantzun zabala izan dute, gainera.

Komunikazioko Unitate Korporatiboak ez du antolatu euskararen erabileraren inguruan sentsibilizatzeko barne-kanpainarik, baina hainbat erakundek unean uneko zenbait komunikazio-ekintza orokor egin dituzte sentsibilizazio hori lortzeko bidean.

Osakidetza Giza Baliabideen Zuzendaritzak errekonozimendu-ekitaldi bat egiten du urtero, 2014tik hasita, Osakidetza berru euskararen erabilera normalizatzeko proiektu berritzaileen bat garatzen nabarmendu den pertsonak eta lantaldeak aintzateste. Ekimen horrek gero eta onespenez handiagoa du: batetik, jardunaldiotara aurkeztu den proiektu kopurua urtetik urtera handiagoa da, eta, bestetik, proiektu horien funtsa eta zerbitzu-erakundeetan pizten duen interesa ere gero eta handiagoa da. 2015ean eta 2016an, 7 erakundek aurkeztu zuten proiektu bat (edo gehiago) jardunaldietan. Aurtengo ikasturterako, 10 proposamen jaso dira; erakundeetan eragin handia duen ekimena denez, haren

egitura birplanteatzea ekarriko du etorkizunera begira, gaur egungo formatuarekin ez baita posible aurkezten diren proiektu guztiei ikusgarritasuna ematea.

Osakidetzak entitateko euskarari buruzko informazio-kanpainak antolatzen ditu, urtero, Euskal Herriko Unibertsitatearekin eta Eusko Jaurlaritzaaren Hezkuntza Saileko Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin lankidetzan, osasun-arloko ikasleentzat. Bereziki esanguratsua da kanpaina horietarako prestatutako triptikoa, 2015. urteaz geroztik ate irekien jardunaldietan eta matrikulazio-kanpainetan zabaltzen dena. Kanpaina horien bitartez, halaber, euskarazko irakaskuntza-ereduetan matrikulatzea sustatzen da. Era berean, EHUrekin eta Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin orpoz orpo, udako unibertsitate-ikastaro bat antolatu da osasungintza eta euskara hizpide hartuta, eta hainbat ekimen garatzen ari dira Osakidetzaaren barruan euskarazko praktikak sustatzeko.

4.3. Baliabideak

Zerbitzu-erakunde guztiek sortu dute formalki Euskara Plana Garatzeko Batzordea. Batzorde horietako gehienetan planean adierazitako irizpideak betetzen dira, osaketari eta funtzionamenduari dagokionez. Zuzendaritza guztietako kideek parte hartzen dute, baita Euskara Plana garatzeko lanbide-alor garrantzitsuetako kideek, euskara-teknikariak eta sindikatuek ere.

Alde horretatik Bigarren Euskara Plan honek izan du berritasun nabarmen bat: hain justu, interes-taldeak identifikatu dira euskararen erabilera normalizatzeari dagokionez, zerbitzu-erakunde bakoitzaren jarduera-esparruan. Korporazio osoa aintzat hartuta, lansaioak antolatu dira urtero-urtero honako interes-talde hauekin, hizkuntza-normalizazioko neurriak zer egoeratan dauden jakinarazteko eta partekatzeako: Arartekoa (hizkuntzaren alorreko kexez arduratzen den abokatua), EHU (Euskararen eta Etengabeko Prestakuntzaren arloko errektoreordea), HABE, IVAP, Hizkuntza Politikako Sailburuordetza, Lanbide Heziketako Sailburuordetza, EUDEL, UEMA, Behatokia, OEE (euskararen erabilera normalizatzeako osasun-arloko profesionalen elkarte) Kontseilua, hiru foru-aldundietako euskara-zerbitzuak. Zerbitzu-erakunde bakoitzeko interes-taldeei dagokienez, berriz, hauek dira identifikatutako interes-talde nagusiak: toki-administrazioetako euskara-zerbitzuak, euskara sustatzeko toki-erakundeak eta euskaltegiak. Hainbat erakundek aurrerabide handia izan dute, interes-taldeak identifikatzeari eta haien partaidetzari dagokionez; horretan, ziurrenik, lagungarri izan da kudeaketa aurreratuko ereduak txertatu izana, tankera horretako dinamikak posible egiten dituzten aldetik.

Bi zerbitzu-erakundek ez beste guztiek dituzte euskara-zerbitzu teknikoak; profesional kopurua eta dedikazio-maila aldatu egiten da erakunde batetik bestera, bakoitzaren neurriaren arabera. II. Euskara Plana abian jarri zenetik, 5 lagun gehitu dira zerbitzu-erakundeetako euskara-zerbitzuekin loturiko giza baliabideetan. Hona gaur egungo datuak: 19 euskara-teknikari, 3 itzultzaile eta 4,5 administrazio-langile.

4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika

Euskararen funtzionalitatearekin lotutako irizpideei dagokienez, errotulu, kartel eta dokumentu gehienetan betetzen dira: euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarrekin agertzen direnean eta mezu berbera dutenean, euskarazko testua beti lehenetsita agertzen da (goiko aldean edo ezkerretan), beltzez nabarmenduta, eta testuak zuzen idatzita daudela bermatzen da.

Erakunde askok idatzita eta onartuta dauzkate itzulpen-protokoloak, eta itzulpen gehienak erakundearen euskara-zerbitzuaren bidez edota kanpoko enpresen bidez egiten dira. Edonola ere, hainbat erakundek Euskara Zerbitzu Korporatibora helarazten dituzte testuak itzultzeko. Helburua zera da, erakunde guztiek modu autonomoan asetzea eta kudeatzea euren itzulpen-beharrak.

Zerbitzu-erakunde bakoitzean itzulpen-bolumenaren zati bat kanpora bidaltzen da. Osakidetza oro har hartuta, kanpoko itzulpen-enpresarekin sinatutako kontratura bideratutako urteko aurrekontu-partida nabarmen handitu zen 2016 hasieran, 2013ko partidarekin alderatuta. Joera goranzkoa da.

Interpretazio-zerbitzuari dagokionez, nabarmendu behar da II. Euskara Planaren lehendabiziko hiru urteetan izugarri egin duela gora eskaeren kopuruak.

Hala, 2015etik hainbat saio antolatu dira euskarara itzultzen jarduten duten pertsonak prestatzeko eta koordinatzeko.

Osakidetzaren irizpideei jarraikiz, zerbitzu-erakundeek elkar hartuta jarduten dute osasungintzaren alorreko terminologia estandarra erabiliz: terminologia hori, poliki-poliki, Euskararen Aholku Batzordeko Terminologia Batzordeak proposatzen eta onartzen du, eta Euskalterm terminologia-banku publikoan argitaratuta dago. Horrez gain, Osakidetzak batzorde horrekin lankidetzan plan bat adostu du, datozen urteetan osasungintzaren hainbat esparrutako hiztegi terminologiko berriak prestatzeko.

Hizkuntza Politikako Sailburuordetzaren Estandarizazio Zerbitzuak eta Osakidetzak duten harremanari eta elkarlanari esker, azken urteetan aurrerapauso handiak egin dira osasunarekin lotutako alor profesionaletan hiztegiak eta glosario terminologikoak prestatzeko eta argitaratzeko bidean. Horri esker, 1999ko Osasun Administrazioako Hiztegia argitaratu ostean, 2014tik aurrera hamaika hiztegi kaleratu dira; prestaketa-lanetan jardun duten teknikari-taldeetan Osakidetzako adituek parte hartu dute, eta edukiok Euskalterm terminologia-banku publikoan daude argitaratuta, Euskararen Aholku Batzordeko Terminologia Batzordearen oniritziarekin, hura baita euskarazko terminologia onartzeko, normalizatzeko eta zabaltzeko arduraduna. Hain zuzen ere, honako hiztegi terminologiko hauek argitaratu dira:

- Gaixotasunen Hiztegia
- Ginekologia Hiztegia
- Onkologia Hiztegia
- Kardiologia Hiztegia
- Otorrinolaringologia Hiztegia

- Nefrourologia Hiztegia
- Dietetika eta Nutrizio Hiztegia
- Bioetika Hiztegia
- Hiesaren Hiztegia
- Traumatologia Hiztegia
- Mendekotasunaren Hiztegia

Halaber, datozen urteetan osasungintzaren alorreko beste hiru hiztegi egitea ere aurreikusita dago.

Bestalde, Osakidetza osasunaren arloko beste lan terminologiko batzuk baliatzen eta zabaltzen ditu bere jarduera-esparruan, lankidetzan jarduten duen erakundeek eta organismoek prestatuak. Horietako askotan, Osakidetzako profesionalak esku hartu dute:

- Erizaintzako hiztegia (EHU)
- Farmazia hiztegia (EHU, DFG, FEUSE...)
- OEEren Medikuntza hiztegia (OEE)
- Psikopatologiako hiztegia (OME)
- Sexologiako hiztegia (EHU)
- Gipuzkoako Medikuen Elkargoaren hiztegia (GME)
- Odontologiako adibidetegia (EHU)
- Drogomedia (Eusko Jaurlaritza)

Azkenik, historia kliniko elebiduna prestatzeko bidean aurrera egiteko Osakidetza berak egindako plangintzari erantzunez, Euskara Zerbitzu Korporatiboa hainbat proiektu terminologikotan ari da lanean.

- Saiakuntza klinikoaren eta laborategiko saiakuntzen katalogoa (amaituta).
- NANDA, NOC eta NIC erizaintzako taxonomiak.
- CIE 10 euskarara egokitzea (Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapenaren azken bertsioa): proiektu horretarako, kudeaketa-eskaera egin zen EHUKo IXA taldearekin, eta, zehazki, bertako profesionaletako batekin, zeina estandar klinikoak automatikoki itzultzeko lanean ari baita.
- CIE 10 egokitzen amaitu ostean, Snomed CT egokitzeke lanei helduko zaie (munduan garatutako zabalera, zehaztasun eta garrantzi handieneko terminologia kliniko osoa, eleanitza eta kodifikatua). Lan hori Espainiako Gobernuaren Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioarekin batera egingo da.

Horrez gain, azkeneko urteetan, Euskara Zerbitzu Korporatiboa eta Informatika eta Informazio Sistemen Zerbitzua lan handia ari dira egiten osasunaren arloko aplikazio informatiko nagusiak lokalizatzeko eta euskarara egokitzeke, sekulako garrantzia baitute, inondik ere, profesionalen eta erabiltzaileen arteko harremanean.

- OsabideGlobal
- Nomina bi hizkuntzetan jasotzeko aukera (euskaraz edo gaztelaniaz), segun eta Atarian zer hizkuntzatan sartzen garen.

- Osanaia: erizaintzak egiten dituen egitekoetan espezializatua, hasi zainketak antolatzen eta teknika zein dispositiboak kudeatzera.
- Laborategiko emaitzei buruzko txostenak (Omega de Roche).
- Osabar: euskararen erabilera laguntzeko tresna-barraren garapena, OsabideGlobal eta e-osabide aplikazioetan txertatua.
- Gestlab: laborategiak kudeatzeko aplikazioa.

Aipatutako horiekin batera eta esparru klinikotik kanpo, langileek egunero baliatzen dituzten beste aplikazio batzuk ere ari dira euskaratzen:

- errezetak preskribatzeko soluzio korporatiboa euskarara egokitzea (Presbide);
- lege-bannerrak, Erabiltzaileak Atenditzeko Zentroko bannerrak, mahaigainean jasotako informazio teknikoak eta tankerako elementuak eta erremintak itzultzea;
- Norbide (nortasunak kudeatzeko Osakidetzaren aplikazioa) euskarara erabat itzultzea, bai barneko bertsioa, bai Internet bidez sartzekoa; Planigune plataforma, erizaintzako karteldegia kudeatzeko.

Bai zerbitzu-erakundeek argitaratutako aldizkarietan, bai *Osatuberri* euskarazko argitalpen korporatiboetan, kalitatezko euskara estandarra erabiltzen da.

4.5. Euskararen erabilera sustatzeko eremuak

Euskara Zerbitzuan zuzkidura handienak dituzten zerbitzu-erakundeetan euskararen erabilera sustatzeko espazioak antolatu dituzte; esaterako, errekonozimenduak edo sariak, euskaraz aritzeko Mintzalagun eta Mintzodromoa proiektuak, profesionalekin abian ipinitako proba pilotuak, langilez osatutako euskara-taldeak sortzea euskararen erabilera dinamizatzeko, edota bisitak, irteerak, bideoak eta tankerako jarduerak antolatzea.

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

4.1. Hizkuntza-politika

Nahiz eta zerbitzu-erakunde guztiek Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Plana garatzeko programa edo plangintza propioa izan, nabaritu dugu erakunde askotan planeko neurri garrantzitsu batzuk ez daudela jasota edota ez direla plangintzan zehaztuta bezala abiarazi. Adibidez: euskarazko zerbitzu medikoen eskaintza, dela lehen mailako arretan, dela arreta espezializatuan; unitateetako euskara-programak eta abar.

Giza baliabideak kudeatzeko sistema informatiko korporatiboa (SAP) erakundeen egiturak, lehentasunak eta ehunekoak jasotzeko prestatuta badago ere, segimendua egiteko garaian, langileen kokapenari buruzko informazioa eskuz dago eguneratu beharra. Erakunde bakoitzeko unitateen eta plazen egoeraren argazkia Exceleko taula dinamikoen bidez ari dira egiten erakunde askotan, sistema ez baitago automatizatuta.

Oro har, gerentziek eta pertsonaleko zuzendaritzek jarrera proaktiboa ageri dute Euskara Plana sustatzeko garaian. Edonola ere, gainerako zuzendaritzek, salbuespen bakan batzuekin, ez dute halakorik, ez behintzat maila berean, eta ez dute Euskara Planaren garapenean eta segimenduan lan aktiborik egiten, ezta hizkuntza normalizatzeko irizpideak eta neurriak transmititzeko eta aplikatzeko ere. Horrek mugatu egiten du plana unitatez unitate modu transbertsalean zabaltzeko aukera.

Programa Kontratuan Euskara Planari dagozkion adierazleak ebaluatzeari lotuta, komeni da aztertzea datozen ebaluazioetan beste adierazleren bat txertatzeko edo aldatzeko aukera, pazienteek eta erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroaren zabaltzea eta emaitzak jasotzeko.

Hizkuntza-politikari dagokion alderdi bat, Osakidetzari eragiten diona baina Osasun Sailaren mende dagoena, Osakidetzaaren esparruan jarduten duten itunpeko zentro eta zerbitzuetan hizkuntza-plangintzarik ez izatea da. Kasu asko eta askotan zerbitzu garrantzitsuak dira (ospitale-zerbitzuak, anbulantziak, irudi bidezko diagnostikoa eta abar). Maila teknikoan, Osakidetza eta Osasun Sailak aztertu dituzte zerbitzuok zer irizpide eta proiektu hartu ditzaketen, erakundearen Euskara Planarekin lerrokatzen joateko. Gomendagarria litzateke Osasun Sailak euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta jarduera komunak identifikatzea zerbitzu horien eta osasun-zerbitzu publikoen artean, eta Gipuzkoan izandako esperientzia Arabara eta Bizkaira zabaltzea.

2016an herritarrek egindako 245 kexa erregistratu ziren orotara Osakidetza euskarak duen presentziarekin eta erabilerarekin lotuta; haietako asko arreta espezializatuaren alorrean.

Elebide eta Behatokia hasita daude hizkuntza-eskubideen urraketei buruzko kexak kudeatzen, Osakidetzarekin batera diseinatutako protokolo-zirriborroari jarraikiz; edonola ere, protokolo hori ez dago oraindik indarrean, eta horrek zaildu

egiten du kexa mota horiek esandako dokumentuan planteatzen den moduan kudeatzea eta ebaztea. Hori dela eta, erakunde batzuetan ahaleginak egiten ari dira erreklamazio horiek PEAZek kudeatu ditzan, eta analisiak eta erantzunak, berriz, inplikaturako zerbitzuak; hori hala bada ere, erakunde asko eta askotan euskara-zerbitzura helarazten dituzte kexak, eta bertatik kudeatzen eta erantzuten dituzte. Horrenbestez, komeni da esandako zirriborro hori sinatzea eta ahalik eta bizkorren indarrean jartzea.

Salbuespenak salbuespen, oraindik ez da prestatu eta abiarazi unitateen euskara-programa espezifikorik; neurri horrek inondik ere lagunduko luke Euskara Planaren irizpide nagusiak txertatzen eta haien segimendua egiten zerbitzu edo unitate bakoitzean. Eta, ondorioz, nabarmen hobetuko luke Euskara Plana Osakidetza osoan zabaltzeko eta garatzeko prozesua.

Azkenik, nabarmendu behar dugu gaur egun ez dagoela hizkuntza-politika garbirik Euskal Autonomia Erkidegoko hizkuntza ez-ofizialak kudeatzeko ardurari buruz. Gomendagarria litzateke lehenbailehen ekitea erronka horri, kontuan izanik atzerriko hizkuntza bat erabiltzea eskatzen duten asistentzia-egoerak, praktika klinikotik eratorriak, ugaritzen ari direla.

4.2. Pertsonak

Euskara Zerbitzu Korporatiboak euskara-teknikarientzat trebakuntza-saioak antolatzen ditu, dela teknikariok elkarren artean koordinatuta jarduteko, jardunbide egokiak partekatzeko edota egunero martxan sortzen zaizkien trabei aurre egiteko konponbideak elkarrekin topatzeko; horrez gain, hainbat ekimen ipin litezke abian tankera bertsuko ezaugarriak dituzten zerbitzu-erakundeek Euskara Planeko hainbat neurri elkarrekin txerta ditzaten (bada dagoeneko esperientzia bat bide horretan).

Planaren indarraldiko lehen hirurtekoan, Komunikazio Unitateak ez du egin langileen artean euskararen erabilera sustatzeko sentsibilizazioko barne-kanpainarik.

Osakidetzak, urtero, aitormen publikoa egiten die Euskararen erabilera normalizatzeko proiektu berritzailearen bat garatzen nabarmendu diren pertsona eta lantaldeei, baina errekonozimendu hori ez da iristen eguneroko konpromiso pertsonalaren esparrura, Euskara Planak berak aurreikusten duen moduan. Zerbitzu-erakundeek ere ez dute batere ekimenik martxan ipini norabide horretan.

4.3. Baliabideak

Erakunde guztiek sortu dute eta martxan jarri Euskara Plana Garatzeko Batzordea, baina batzuk ez dira ezarritako maiztasunez elkartzen, arrazoi askotarikoak direla medio. Gainera, askotan, Euskara Batzordearen funtziorik garrantzitsuenak —hala nola Planean jasotako hizkuntza-normalizazioko neurriei buruzko erabaki garrantzitsuak hartzea— alboratuta geratzen dira garrantzia

gutxiagoko beste gai batzuegatik. Azkenik, zerbitzu-erakunde askotan, interes-taldeen identifikazioari eta parte-hartzeari dagokion aurrerapen-maila apala izan da.

Erakunde guztiek izan arren euskara-zerbitzu tekniko bat, denetan ez da modu orekatuan jarduten Euskara Planean gomendatuko hiru alorretan: normalizazioaren dinamizazioa, testuak eta itzulpena, eta administrazio-lanak. Euskara Zerbitzuak ez duelako nahikoa baliabide edo erakundea langile gehiago izateko txikia delako gertatzen da hori.

4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika

Zerbitzu-erakunde gehienek ezarria dute itzulpen-premiak kudeatzeko protokoloa eta modua, baina, hala ere, askotan, itzulpen-lanak pisu gehiegi dute normalizazio-teknikarien lanen artean, eta horrek denbora kentzen die Euskara Planaren dinamizazioan balio erantsi handiago duten lanak egiteko. Interesgarria litzateke aztertzea nola kudeatu beharko liratekeen itzulpenak erakunde bakoitzaren tamaina, izaera eta baliabideen arabera, eta hobetze-proposamenak eginez ondorioak aurkeztu erakundeoi.

Itzulpen eta interpretazioko zerbitzu korporatiboari dagokionez, komeni da gaur egungo beharrak kontuan izatea eta kanpora ateratako itzulpen-lanak nahiz itzulpen-eta interpretazio-funtzioetara bideratutako baliabide pertsonalak dimentsionatzea. Horrez gainera, komenigarria litzateke itzulpen-zerbitzu horrek itzulpen-software eraginkorrako eta fidagarriko bat jartzea erakundeko itzultzaileen eta euskara-teknikarien eskura.

Jarri zen martxan paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan gehien erabiltzen diren dokumentuak estandarizatzeko proiektu bat (dokumentu-ereduak hautatu ziren, zenbait arlotako profesional euskaldunekin lantalde bat sortu zen, eta IVAPEk lehenengo zirriborroak aurkeztu ere egin zituen), baina Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritzak aldi baterako proiektu hori etetea gomendatu du.

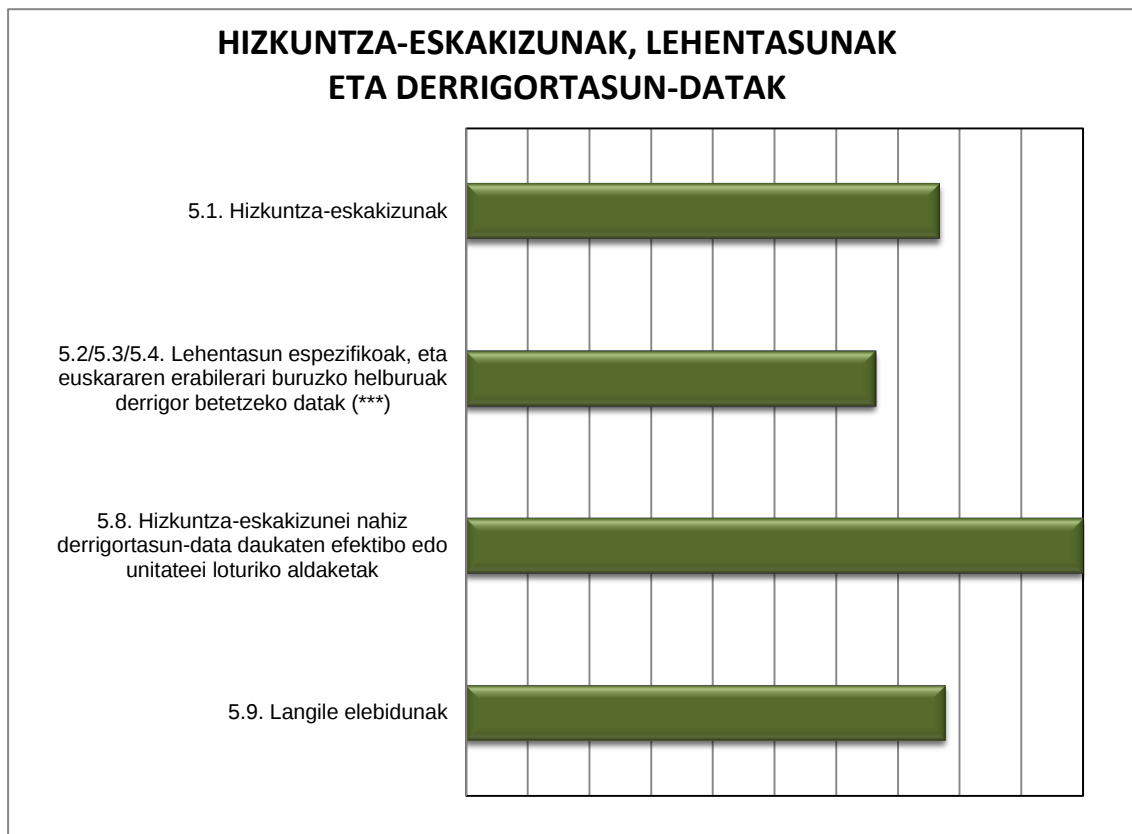
Terminologiaren alderditik, oso lagungarria izango litzateke Osakidetza bere erakunde eta profesional guztiei helaraztea zer tresna dituzten erabilgarri eta haien estekak.

4.5. Euskararen erabilera sustatzeko eremuak

Zerbitzu-erakunde guztietan, dituzten aukeren arabera, euskara bultzatzeko urteko plan bat martxan jarri ahal izango litzateke, antzeko erakundeen esperientzietan oinarrituta.

5.5. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak

Irudian ikusten denez, hau da garapen handiena izan duen ardatza.



INDARGUNEAK

5.1. Hizkuntza-eskakizunak

Hizkuntza-eskakizun guztiak behar bezala finkatuta daude entitatean:

- 2. hizkuntza-eskakizuna dagokie osasun-unitateetako, asistentzia ematen duten administrazio-unitateetako eta erabiltzaileei arreta emateko unitateetako lanpostuei.
- Administrazio-unitateetako eta unitate orokorretako lanpostuei beren taldearen hizkuntza-eskakizuna dagokie: 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; eta E taldea: 1. edo 2. hizkuntza-eskakizuna.

2017an, Osakidetzak ezohiko deialdi bat egin du euskaraz badakiten baina HEaren ziurtagiria lortzeko zailtasunak dituzten langile finko euskaldunek 2. hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria lor dezaten. Ahozko azterketa gainditu ondoren, idatzizko azterketarako prestakuntza espezifiko eskaini zen. 278 profesional aurkeztu ziren guztira, eta, haietatik, 187 pertsonak (% 67) gainditu zituzten bi azterketak, hots, ahozkoa eta idatzizkoa.

Euskara Plan honen lehenengo hiru urteetako ohiko deialdietan, 2.000 langile inguru aurkeztu dira urtero batez beste –bi deialdietako bakoitzean–; azterketetara aurkeztutakoen % 22,8k lortu dute, batez beste, ziurtagiria; ehuneko hori lehenengo plangintzaldian (2005-2012) ziurtagiria lortu zutenena baino handiagoa da.

5.2./5.3./5.4. Lehenetasun espezifikoak eta unitateetan euskara erabiltzeari buruzko helburuak betetzeko derrigortasun-datak

Derrigortasun-data beteta duten lanpostuetan dauden profesionalen % 66,5ek badu dagokion hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria. Erakundeen erdiak baino gehiagok gainditzen dute ehuneko hori, eta lau bakarrik daude % 50en azpitik.

Unitate guztien lehenetasun-maila eta derrigortasun-daten gutxieneko ehunekoak behar bezala finkatuta daude lehenetasunezko unitateetan; eta, unitate askotan (% 60), derrigortasun-daten gutxieneko ehunekoa gainditzen da.

Lehenetasunezko unitateetan hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiririk nahitaez behar ez duten lanpostuetako pertsonen ehunekoa ez da oso altua (% 7), eta hori ez da traba helburuak betetzeari begira. Salbuespenak nabarmen jaitsi dira Lehenengo Euskara Planetik: %18,4tik % 7ra igaro da azken lau urteotan.

Euskara eskatzen den lanpostuetako ordezkapenei dagokienez, Bigarren Euskara Plan honetan hobetu egin dira segimendua eta kontrola: hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-data amaitua duten lanpostuetako ordezkapenei buruzko instrukzioa atera zen 2016aren hasieran. Zuzendaritza

Nagusian mekanizatzen dira mota horretako kontratuak, zentroek eskatu ondoren. Bi egoeratan bakarrik justifikatzen da ordezkapena: ez dagoenean HEaren ziurtagiria duen hautagairik eta zerrenda espezifikoak daudenean - zerrenda espezifiko batean egotea euskara jakitearen gainera dagoenean-.

Aldi baterako izendapenetan, ordezkapenak edo egiturazko pertsonalean bete beharreko lanpostuak (behin-behineko lanpostuak) ez direnean, gaur egungo Kontratazio Akordioa aplikatuz, euskara erabakigarria da kontratazio-zerrendako hautagaien lehentasun-hurrenkera erabakitzeko orduan, baina ez da betebeharrak bat zerrendan sartzeko eta funtzioak betetzeko. Langileen Kontratazio Akordio berria onartzen ez den bitartean, eta helburu harturik pertsonal-beharrak betetzeari eta herritarrei arreta elebiduna bermatzeari buruzko printzipio orokorrak uztartu behar direla, 2015ean, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak zenbait jardute-irizpide ezarri zituen HEaren ziurtagiria nahitaezkozat jo dadin behin-behineko izendapenetan, bereziki udako kontratazioetan eta oro har aldi baterakoetan. Hala ere, behin-behineko langileen % 47k du HEaren ziurtagiria lehentasunezko unitateetan.

Osakidetzak ez du irizpide orokorrik finkatu derrigortasun-datarik jartzeko buruen, agintarien eta erantzukizuneko beste lanpostuen kasuan, baina erakunde batzuk hasi dira halako lanpostu batzuetarako datak ezartzen. Guztira 181 lanpostutan ezarri dira derrigortasun-datak; hots, lanpostuen % 12,6an, buruei, agintariei eta erantzukizuneko beste lanpostuei dagokienez.

5.8. Hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-data duten langile edo unitateekin lotutako aldaketak

Erakundeek behar bezala betetzen dute hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-datekin lotutako aldaketak egiteko prozedura, betiere prozedura hori arautzen duen Osakidetzaren Zuzendaritzaren instrukzioaren arabera.

5.9. Langile elebidunak

Osakidetzako profesional elebidunen kopuruak bilakaera esanguratsua izan du (betiere lanpostuari dagokion HEaren ziurtagiria izateari gagozkiola). Osakidetzako profesional elebidunen kopuruak bilakaera esanguratsua izan du (betiere lanpostuari dagokion HEaren ziurtagiria izateari gagozkiola). Hala, 2006an, Lehenengo Euskara Plana onartu eta gutxira, kopuru hori % 11koa zen, eta, gaur egun, esan dugun moduan, % 34koa. Azken 10 urteetan, ehuneko hori % 2 eta % 3 bitarte hazi da urtetik urtera. Langile elebidunen dentsitatea aldatu egiten da eremu soziolinguistikoaren arabera: Gipuzkoan eta Bizkaiko ekialdean dauden zerbitzu-erakundeetan langile elebidunen dentsitate handiagoa dago.

Kategoria profesionalak aztertuz gero, langile elebidunak osasun-langile diplomadunen artean ugaritu dira gehien lehenengo Euskara Planetik; kategoria horretan, langileen % 44k dute hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria 2017ko apirilean. Era berean, mediku fakultatiboan % 30,4k dute hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria, erizain laguntzaileen % 21,6k, zeladoreen % 31,1ek,

administrari laguntzaileen % 52,8k eta, azkenik, arlo sanitarioetatik kanpoko erdi-mailako eta goi-mailako teknikarien % 31,8k.

Langileen adinaren eta hizkuntza-eskakizunen akreditazioaren arteko korrelazioari dagokionez, belaunaldi-erreleboak eragin positiboa izan du: 45 urte edo gutxiago dituzten langileen % 76k dute hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria, eta, 45 urtetik gorako langileen artean, aldiz, % 29koa da ehuneko hori.

Hizkuntza-eskakizunen akreditazioari dagokionez, euskara-ziurtagirien eta -tituluen baliozkotzeak gora egiten ari dira urtetik urtera zenbaki absolutuetan, Osakidetza deitutako probetan lortutako hizkuntza-eskakizunen ziurtagiriekin alderatuta. 2016an 3.354 euskara-ziurtagiri eta -titulu baliozkotu ziren, eta 1.011 pertsonak lortu zuten hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria Osakidetza deitutako probetan. Gainera, baliozkotutako titulu eta ziurtagiri horiez guztiez ari garela, hezkuntza-zentroek (unibertsitarioak nahiz ez-unibertsitarioak) gero eta gehiago ziurtatzen dituzte, ikasketa akademikoak euskaraz egin izanagatik; 2016an, baliozkotutako tituluetatik % 10,6 baliozkotu dituzte hezkuntza-zentroek.

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

5.1. Hizkuntza-eskakizunak

2. hizkuntza-eskakizunaren ezohiko deialdiak jarraitutasuna izan beharko luke, eta Osakidetza langile guztiei zabaldu beharko litzaieke, finko ez dauden langileek ere aukera izan dezaten parte hartzeko.

Halaber, ezohiko proba horren ezaugarriak hizkuntza-eskakizunen ohiko deialdietara ere zabaltzeko aukera aztertzea komeniko litzateke; zehazki, komeniko litzateke ahozko azterketak lehenengo egiteko aukera aztertzea. Testuinguru horretan, euskararen jakite-maila egiaztatzen duten tituluak eta ziurtagiriak baliokidetzeko Dekretuaren Segimendu Batzordearen mende dagoen Batzorde tekniko iraunkorraren kontsiderazioak aztertzea komeniko litzateke, ahozko gaikuntzak idatzizkoarekiko duen lehentasunaren tratamenduari dagokionez, kontuan izanik ahozko komunikazioak zer-nolako garrantzia duen pazientearekiko enpatian eta gertutasunean, eta, horrenbestez, arreata-zerbitzuen kalitatean.

5.2./5.3./5.4. Lehentasun espezifikoak eta unitateetan euskara erabiltzeari buruzko helburuak betetzeko derrigortasun-datak

Euskara Plan honen bigarren erdian, hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-data amaitua duten lanpostuetan dauden profesionalen euskalduntzea azpimarratzen jarraitzea komeniko litzateke, dagokien hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria duten eta halako lanpostuetan dauden profesionalen egungo ehunekoa (% 66,5) progresiboki igotzen joateko.

Euskara eskatzen den lanpostuetako ordezkapenetan zailtasun puntualak identifikatu dira profesional elebidunak kontratatzeko, kasu batzuetan zerrendetan ez baita izan dagokion hizkuntza-eskakizuna duen langilerik, batez ere, familiako medikuen, erizainen eta erizain laguntzaileen kategorietan, eta, kasu gutxiagotan, administrari laguntzaileen, emaginen eta ospitaleko larrialdietako medikuen kategorietan. Zerrenda espezifikoek dagokienez (lehentasuna du zerrenda espezifiko batean egoteak euskara jakitearen aldean), bederatzi erakundetan, eta kasu gutxitan, hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiririk gabeko langileek egin dituzte ordezkapenak, batez ere erizainen eta erizain laguntzaileen kategorietan. Azken kasu horietan, neurriak hartu beharko litzateke etorkizunean zerrenda espezifikoa zabaltzeko prestakuntza egoki baten bidez, beharrezko pertsona-kopuruak izan ditzan ezagutza espezifikoak.

Eta ordezkapenak edo egiturazko lanpostuetarako ez diren aldi baterako izendapenei dagokienez, irizpideren bat ezarri beharko litzateke hurrengo Kontratazio Akordioan, eta Euskara Planeko 5.4.g. atalean ezarritakoak garatu.

Era berean, komeniko litzateke Euskara Planeko lehentasunezko zerbitzu eta zentroetako buruen, agintarien eta erantzukizunezko beste lanpostu batzuetan hizkuntza-eskakizunei derrigortasun data ezartzeko aukera aztertzea, Planeko

5.4.h. atalean ezarritakoa garatzeko.

Lehentasunezko unitateetan, pertsona batzuk salbuetsita daude lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria lortzetik; hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-data amaitua duten lanpostuen % 7, zehazki. Lanpostu guztiak kontuan izanda ez da ehuneko handia, baina salbuetsita dauden pertsonen kopuruaren jaitsiera progresiboaren segimendua egiten jarraitu beharko litzateke.

5.8. Hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-data duten langile edo unitateekin lotutako aldaketak

Hizkuntza-eskakizunei eta derrigortasun-datei buruzko proposamenak eta aldaketak egiteko prozedura ongi betetzen da, Osakidetzaaren Zuzendari Nagusiaren irailaren 4ko 6/2017 Jarraibideen arabera; baina hizkuntza-eskakizunen sistema orokorraren inguruko alderdi batzuk ez direnez zehatzak legearen aldetik, erakunde batzuek, batzuetan, ezin dituzte egin etorkizunera begira dituzten helburuetarako proposamen egokienak.

5.9. Langile elebidunak

Langile elebidunen bilakaeraren erritmoa mantentzea komeni da, Bigarren Euskara Planaren amaieran langile elebidunen % 42ko ehunekoa gainditzeko. Zentro eta erakunde bakoitzeko profesional elebidunen ehunekoa dagokion jarduera-eremuko biztanleria elebidunarena baino handiagoa izatea funtsezko helburua da erabiltzaile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzan bermatu ahal izateko arreta eta eskaintza eskariaren aurretik joanarazteko neurriak martxan jartzeko.

Aurreikuspenen arabera, belaunaldi-erreleboa faktore erabakigarria izango da datozen urteetako profesional elebidunen kopuruaren bilakaeran, baina, hala ere, profesionalen euskalduntzearen eta haien euskarazko ezagutzak hobetzearen inguruan erakundeak ezarrita dituen neurriekin jarraitu behar da.

6. ADIERAZLE-SISTEMA XEHATUA

Taula honetan, Euskara Planeko puntuen garapen-maila ebaluatzeko erabili diren adierazleen sistema osoa azaltzen da, xehetasunez; eta, bigarren zutabean, adierazle bakoitzak izan duen betetze-mailaren ehunekoa. Osakidetza zerbitzu-erakundeek lortutako batezbestekotik lortzen da ehuneko hori; langile-kopuruaren arabera haztatzen da erakunde bakoitzaren pisua (ikusi erakunde bakoitzaren pisu erlatiboari buruzko xehetasun gehiago taulan, 3.2 puntua).

Atalak	Eraitza haztatua
1. IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA	
1.1. Errotulazioa	% 65,44
1.1.1. Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa	% 79,26
1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra	% 57,74
1.1.3. Kontratututako enpresen edo zerbitzuen errotuluak eta panelak	% 70,71
1.1.4. Errotuluek ele bietan egon behar ez duten kasuak	% 48,81
1.2. Kartelak	% 47,17
1.2.1 Kartelak	% 47,17
1.3. Paper-gauzak	% 99,71
1.3.1 Paper-gauzak	% 99,71
1.4. Intranet, Extranet, sare sozialak...	% 72,15
1.4.a Intranet, Extranet, sare sozialak...	% 60,11
1.4.e Intranet, Extranet, blogak edo sare sozialak kudeatzen dituzten profesionalen formakuntza	% 85,82
1.4.f Intranet eta Extraneteko euskara atalak	% 82,53
1.5. Aldizkariak eta buletinak	% 78,11
1.5.a Aldizkariak eta buletinak	% 76,76

1.5.d Euskara hutsezko aldizkariak eta buletinak	% 79,69
1.6. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak	% 75,95
1.6.1 Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak	% 75,95
1.7. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	% 31,75
1.7.1 Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	% 31,75
1.8. Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean	% 42,92
1.8.a Agurrak eta lehenengo esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean	% 48,66
1.8.d Euskaraz ez dakiten langileen protokoloa harrera egitean	% 37,17
1.9. Megafonia eta erantzungailuak	% 46,63
1.9.1 Megafonia eta erantzungailuak	% 46,63
2. KANPO-HARREMANAK	
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak	% 61,11
2.1.1. Ahozko harremanak	% 53,90
2.1.2. Idatzizko dokumentazioa	% 48,98
2.1.3. Komunikazio telematikoa	% 79,86
2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta jarraipena	% 52,53
2.1.4.d Euskarazko gidaliburuak	% 78,95
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	% 39,99
2.2.a Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazioa	% 59,37
2.2.b Euskarazko zerbitzuen eskaintza Lehen Mailako Arretan	% 31,31
2.2.c Euskarazko espezialitateen eskaintza	% 16,16
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako	% 59,26
2.3.1 Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako	% 59,26
2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea	% 70,63
2.4.1 Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea	% 70,63
2.5. Hizkuntza-eskubideen aitormena paziente eta erabiltzaileen eskubideen zerrendetan	% 75,45
2.5.1 Hizkuntza-eskubideen aitormena paziente eta erabiltzaileen eskubideen zerrendetan	% 75,45

2.6. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak	% 27,26
2.6.1 Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak	% 27,26
2.7. Kontratututako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak	% 42,51
2.7.1 Kontratututako zerbitzu eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideak	% 42,51
3. BARNE-HARREMANAK	
3.1. Lan-esparruko hizkuntza-paisaia	% 27,35
3.1.1 Lan-esparruko hizkuntza-paisaia	% 27,35
3.2. Giza baliabideak	% 58,56
3.2.1.a.1 Ahozko harremanak langileekin	% 57,43
3.2.1.b.2 Idatzizko harremanak langileekin	% 65,35
3.2.1.c Langileen gogobetetze inkestak	% 41,92
3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	% 63,40
3.2.3. Langile eta egoiliar berrien harrera	% 53,38
3.3. Prestakuntza	% 37,69
3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa	% 37,69
3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoa	% 36,84
3.3.3. Mediku eta erizain egoiliarren prestakuntza	% 10,46
3.3.4. Euskalduntze eta alfabetatze ikastaroak	% 41,87
3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk	% 49,42
3.4. Euskaraz lan egiteko trebakuntza	% 33,78
3.4.a Euskaraz lan egiteko trebakuntza	% 47,90
3.4.b Langileak euskaraz trebatzeko material didaktikoa	% 3,87
3.4.c Trebakuntza ikastaro orokor edo zeharkakoak	% 35,46
3.5. Baliabide informatikoak	% 59,90
3.5.1 Baliabide informatikoak	% 46,76
3.5.b Sistema eragilea eta Office programak euskaraz	% 81,79
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	% 31,48

3.6.1. Lan-hizkuntza	% 18,26
3.6.2. Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan	% 13,36
3.6.3. Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko egitasmoak	% 64,93
3.6.3.b Sindikatuen konpromisoa euskararen erabilera bermatzeko	% 42,62
3.7. Estrategia eta kudeaketa	% 83,28
3.7.1 Estrategia eta kudeaketa	% 83,28
4. HIZKUNTZA-KUDEAKETA	
4.1. Hizkuntza-politika	% 58,36
4.1.1. Euskara Plana eta bere aplikazio-eremua	% 83,30
4.1.1.b Aplikazio eremu osoaren egitura SAP aplikazio informatikoan	% 97,77
4.1.2. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna	% 59,85
4.1.2.c Zerbitzu edo unitateetako euskara programak	% 20,76
4.1.2.d Erakundearen Plan Estrategikoa eta kudeaketa-planak	% 96,91
4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa	% 80,35
4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketei buruzko kexen erregistroa eta jarraipena	% 43,35
4.2. Pertsonak	% 47,44
4.2.a Euskara Planaren irizpideei buruzko prestakuntza erdi mailako arduradunei	% 4,42
4.2.b Euskara teknikarientzako prestakuntza saioak	% 99,20
4.2.c Langileentzako sentsibilizazio kanpaina	% 1,92
4.2.d Euskararen bultzatzaileen aitormena	% 51,00
4.2.e Osasuna eta euskarari buruzko informazioa osasun eremuko ikasleei	% 86,27
4.3. Baliabideak	% 82,77
4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	% 84,16
4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	% 81,38
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	% 56,17
4.4.1. Funtzionaltasun irizpideak idatzizko komunikazioetan	% 74,30
4.4.2. Itzulpenak	% 72,72

4.4.3. Dokumentuen estandarizazioa eta estilo-irizpideak	% 0,00
4.4.4. Terminologia	% 99,77
4.4.5. Euskara estandar eta kalitatekoaren zabalkundea dibulgaziozko argitalpenetan	% 99,87
4.5. Euskararen erabilera sustatzeko guneak	% 70,82
4.5.1 Euskararen erabilera sustatzeko guneak	% 70,82
5. HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK	
5.1. Hizkuntza-eskakizunak	% 76,79
5.1.a Hizkuntza-eskakizunak	% 100,00
5.1.d 2.HE egiaztatzeako deialdi berezia gorako langile euskaldunentzat	% 53,58
5.2./5.3./5.4. Lehentasun espezifikoak, eta euskararen erabilerari buruzko helburuak derrigor betetzeko datak	% 65,81
5.3.b. HEen egiaztapenak derrigortasun-data daukaten lanpostuetan	% 45,49
5.4.a Lehentasun espezifikoak, eta euskararen erabilerari buruzko helburuak derrigor betetzeko datak	% 98,72
5.4.b Gutxieneko derrigortasun daten portzentajea gainditzea	% 47,66
5.4.e EH egiaztatzeako salbuespenak	% 50,71
5.4.g Euskararen eskakizuna lehentasunezko unitateetako aldi baterako kontratazioan (DDdun lanpostuetako ordezkapenetan zein behin-behineko lanpostuetan)	% 74,03
5.4.h Euskararen eskakizuna buruzagitza, agintaritza eta ardura lanpostuetan	% 56,70
5.8. Hizkuntza-eskakizunei nahiz derrigortasun-data daukaten efektibo edo unitateei loturiko aldaketak	% 100,00
5.8.1 Hizkuntza-eskakizunei nahiz derrigortasun-data daukaten efektibo edo unitateei loturiko aldaketak	% 100,00
5.9. Enplegatu elebidunen kopurua	% 77,68
5.9.1 Enplegatu elebidunen kopurua	% 77,68
GUZTIRA	% 58,31

7. ERANSKINAK

1 ERANSKINA. Zerbitzu-erakundeetan egindako elkarrizketa, bisita eta deien xehetasuna

	BITAK		INKESTAK	DEIAK	ELKARRIZKETAK			FOCUS TALDEAK			GUZTIRA		
	Unitateak	Zentroak	Pazienteak	Unitateak	Unitateburuak	Zentroetako arduradunak	Profesionalak	Elebidunak	Elebakarrak	Sindikatuak	Emakumeak	Gizonak	Guztira
TRANSFUSIO ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA	4	0	7	13	5	0	5	6	5	0	13	6	19
EMERGENTZIAK	4	0	12	13	4	6	7	7	7	2	15	12	27
GORLIZKO OSPITALEA	4	0	11	13	4	0	11	7	10	3	26	8	34
SANTA MARINA OSPITALEA	4	0	24	13	4	0	10	9	7	4	25	6	31
ARABAKO ESI	5	6	25	25	5	6	12	10	10	7	30	15	45
BARAKALDO-SESTAKO ESI	5	6	25	25	5	8	10	8	9	2	29	12	41
BARRUALDE-GALDAKAOKO ESI	5	6	25	25	5	5	11	10	10	4	27	19	46
BIDASAKO ESI	4	3	25	25	4	3	9	9	10	3	34	5	39
BILBO-BASURTU ESI	5	6	25	25	6	16	13	7	6	6	40	19	59
DEBAGOIENA ESI	5	6	25	25	5	5	8	7	6	3	24	14	38
DEBABARRENA ESI	5	6	25	25	8	6	8	6	8	1	29	8	37
DONOSTIALDEKO ESI	5	6	25	25	5	6	12	10	11	2	30	15	45
EZKERRALDEA-ENKARTERRI-GURUTZETA ESI	5	6	25	25	8	6	13	5	2	5	16	25	41
GOIERRI-UROLA GARAIO ESI	5	6	25	25	5	6	9	10	10	3	36	7	43
ARABAR ERRIOXAKO ESI	4	4	25	25	4	4	6	7	7	1	15	8	23
TOLOSALDEKO ESI	0	6	25	25	0	8	11	6	4	3	17	9	26
URIBEKO ESI	4	4	25	25	4	4	8	10	7	2	25	9	34
ARABAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	5	4	20	25	5	4	10	7	6	2	23	13	36
BIZKAIO OSASUN MENTALEKO SAREA	4	5	16	25	4	5	9	9	8	1	26	10	36
GIPUZKOAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	0	5	20	25	0	3	6	7	3	2	10	8	18
ZUZENDARITZA NAGUSIA	4	0	25	13	5	0	9	10	9	3	21	17	38
GUZTIRA	86	85	460	465	95	101	197	167	155	59	511	245	756

2 ERANSKINA. Inkestak euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratua duten pazienteei

Galderak	Beti euskaraz	Gehienetan	Gutxitan	Inoiz ez	Ez daki	Ez dagokio	GUZTIRA
1. Baduzu aukerarik zeure medikuarekin eta erizainarekin euskaraz egiteko?	165	52	102	74	10	3	406
2. Medikiak edo erizainak ematen dizuten dokumentazioa, euskaraz dago?	194	15	27	122	57	11	426
3. Zure osasun-zentro edo ospitalean, medikurik, erizainik edo bestelako pertsonal sanitarioak ikusten duzu euskaldunen e letrarekin identifikatuta?	139	19	59	57	117	23	414
4. Zure osasun-zentroan, aukerarik eman dizute inoiz euskaraz dakien mediku, pediatra edo emaginarekin aldatzeko?	50	2	15	180	33	57	337
5. Medikuek espezialista batekin hitzordua ematerakoan, profesional euskalduna hautatzeko aukerarik eman dizute inoiz?	20	7	6	181	44	20	278
6. Harrera, hitzordu edo onarpen zerbitzuetan, agurrak eta lehenengo esaldiak euskaraz esaten dizkizute?	201	57	79	53	11		401
7. Agurraren ondoren, harrera, hitzordu eta onarpen zerbitzuetako langileek euskaraz egiten dizute?	152	62	113	62	10	2	401

Galderak	Beti euskaraz	Gehienetan	Gutxitan	Inoiz ez	Ez daki	Ez dagokio	GUZTIRA
8. Harrera, hitzordu edo onarpen zerbitzuetan euskaraz ez dakien langile bati euskaraz egiten badiozu, lankide euskaldun batekin pasatzen zaitu	39	10	40	178	53	84	404
9. Megafoniaren bidezko mezuak euskaraz izaten dira?	103	5	16	44	109	105	382
10. Zure osasun-zentro edo ospitalean, erantzungailu automatikoko mezua euskaraz dago?	212	1	4	25	93	46	381
11. Osakidetzak telefonora bidaltzen dizkizun sms mezuak euskaraz daude?	125	7	13	49	90	83	367
12. Zure osasun-zentro eta ospitaleko makinetan, kafetegian eta halako zerbitzuetan, euskara erabiltzen da?	53	14	56	48	114	111	396
	Osakidetzak	Pazienteak					
13. Osakidetzak kontsultatu dizu zein den zure lehentasunezko hizkuntza ala zuk komunikatu diozu Osakidetzari?	334	80					414
	Bataz bestekoa						
14. Puntuatu 0tik 10era zenbateraino zauden pozik Osakidetzako euskararen presentzia eta erabilerarekin.	6,39						