



# Euskaraz bai sano!

Erabiltzaile eta profesionalen  
euskarazko komunikazioa  
errazteko identifikazio-sistema

Sistema de identificación  
para facilitar la comunicación  
en euskera entre usuarios y  
profesionales

2.2 bertsioa



## 0. Sarrera

- 0.1. Osakidetzako profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistemaren nondik norakoak . . . . . 6
- 0.2. Egitasmoaren kronograma . . . . . 7

## 1. Logotipoa eta ikurra

- 1.1. Logotipoa eta ikurra: deskripzioa eta mezua . . . . . 10
- 1.2. Koloreak . . . . . 12
- 1.3. Koloreen bertsioak . . . . . 13
- 1.4. Logoaren bertsioak . . . . . 14
- 1.5. Osakidetzaren logotipoarekin bizikidetz . . . . . 15

## 2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema

- 2.1. Profesional elebidunen identifikazioa
  - 2.1.1. Identifikazio pertsonala ateetan . . . . . 18
  - 2.1.2. Identifikazio pertsonala direktorioetan . . . . . 19
  - 2.1.3. Identifikazio pertsonala laneko mantal eta uniformeetan . . . . . 20
  - 2.1.4. Mahai gaineko errotuluak . . . . . 24
  - 2.1.5. Leihatilak eta harrera-mahaiak . . . . . 25
- 2.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa
  - 2.2.1. Horma eta sabaietako errotuluak . . . . . 26
  - 2.2.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa ateetan . . . . . 27
- 2.3. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema azaltzen duten kartel finkoak . . . . . 28

## 3. Paziente elebidunen identifikazio-sistema

- 3.1. Identifikazio pertsonala arropetan . . . . . 34
- 3.2. Identifikazio pertsonala ospitaleratutako pazienteen oheetan . . . . . 35

## 4. "Euskaraz bai sano!" kanpaina

- 4.1. Osakidetzako langileentzako gutuna . . . . . 38
- 4.2. Erabiltzaileentzako informazio-triptikoa . . . . . 39
- 4.3. Display-ak . . . . . 40
- 4.4. Pantailak . . . . . 41
- 4.5. Webgune eta Intraneterako bannerrak . . . . . 42
- 4.6. Pantaila-babesleak . . . . . 43
- 4.7. Pediatria zerbitzuetako opariak . . . . . 44

**0. Introducción**

- 0.1. Fundamentos del sistema de identificación de los profesionales y servicios bilingües de Osakidetza . . . . . 6
- 0.2 Cronograma del proyecto . . . . . 7

**1. Logotipo y símbolo**

- 1.1. Logotipo y símbolo: descripción y mensaje . . . . . 10
- 1.2. Colores . . . . . 12
- 1.3. Versiones de color . . . . . 13
- 1.4. Versiones del logo . . . . . 14
- 1.5. Convivencia con el logotipo de Osakidetza . . . . . 15

**2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües**

- 2.1. Identificación de profesionales bilingües
  - 2.1.1. Identificación personal en puertas . . . . . 18
  - 2.1.2. Identificación personal en directorios . . . . . 19
  - 2.1.3. Identificación personal en batas y uniformes de trabajo . . . . . 20
  - 2.1.4. Rótulo de sobremesa . . . . . 24
  - 2.1.5. Ventanillas y mostradores . . . . . 25
- 2.2. Identificación de servicios bilingües
  - 2.2.1. Rótulos de pared y de techo . . . . . 26
  - 2.2.1. Identificación de servicios bilingües en puertas . . . . . 27
- 2.3. Carteles explicativos fijos del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües . . . . . 28

**3. Sistema de identificación de pacientes bilingües**

- 3.1. Identificación personal en ropa . . . . . 34
- 3.2. Identificación de camas de pacientes bilingües ingresados . . . . . 35

**4. Campaña “Euskaraz bai sano!”**

- 4.1. Carta a los empleados de Osakidetza . . . . . 38
- 4.2. Tríptico informativo para usuarios . . . . . 39
- 4.3. Displays . . . . . 40
- 4.4. Pantallas . . . . . 41
- 4.5. Banner para página web e intranet . . . . . 42
- 4.6. Protectores de pantalla . . . . . 43
- 4.7. Regalos de los servicios de Pediatría . . . . . 44



2.2 bertsioa

**Erabiltzaile eta profesionalen euskarazko komunikazioa errazteko identifikazio-sistema**

Sistema de identificación para facilitar la comunicación en euskera entre usuarios y profesionales

# 0. Sarrera

# 0. Introducción

Euskararen normalizazio-planak aurrera egin ahala, Osakidetzan gero eta gehiago gara kalitatezko asistentzia-zerbitzua euskaraz eman dezakegun profesionalak. Hala ere, euskara-planaren ebaluazio partzialean ondorioztatu bezala, gure paziente eta bezeroek sarritan zailtasunak izaten dituzte langile elebidunok identifikatzeko orduan. Hori dela eta, kome-nigarritzat jo dugu profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistema integral bat eratu eta martxan jartzea, euskaraz hobeto komunikatzen eta sentitzen diren paziente eta erabiltzaileei erraztasunak emate aldera.

#### Helburu nagusiak:

- Euskaraz hitz egitea nahiago duten era-biltzaileei euskarazko komunikazioa erraztea.
- Gure asistentzia-zerbitzuetako komunika-zioa hobetzea, eta paziente eta erabiltzai-leak eroso eta seguruago sentiaraztea.
- Euskaraz jardutea nahiago duten profesio-nalen artean euskarazko komunikazioa erraztea.

#### Egitasmoaren elementuak:

##### 1. Logotipoa eta ikurra:

“e” letra daukan estetoskopioa izango da bai identifikazio-sistemaren bai haren zabalkun-de-kanpainaren erreferentziatzeko logotipoa. Logoan “euskaraz bai sano!” leloa ere ager-tuko da. Horrela, modu zuzen eta jatorrean uztartu nahi dira euskarazko komunikazioa eta osasuna edo jarduera osasungarriak.

Langile eta zerbitzu elebidunak identifikatze-ko, logotipoko “e” letra laranja erabiliko da.

## 0.1. Osakidetzako profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistemaren nondik norakoak

### 0.1. Fundamentos del sistema de identificación de los profesionales y servicios bilingües de Osakidetza

#### 2. Euskarriak:

Identifikazio-ikurra Osakidetzan erabiltzen diren hainbat euskarritan banatu eta jarri-ko da ikusgai: laneko mantal edo arropetan, leiho eta mahaietako errotuluetan, sarrera, pasillo edo itxarongeletako karteletan... Eta euskara-planean ezarritako lehentasun siste-marekin bat etorrira, ikurrak presentzia na-barmenagoa izan behar du planeako lehenta-sunezko asistentzia-eremuetan.

#### Euskaraz bai sano! kanpaina:

Identifikazio-ikurra Osakidetzako langile eta erabiltzaileei ezagutzera emateko asmoz, “Euskaraz bai sano!” kanpaina diseinatu da. Kanpaina ez da Osakidetzaren zentroetara bakarrik mugatuko, gizarte osora zabalduko baita. Haren bidez, identifikazio-ikurraren esangura azaldu eta Osakidetzan euskaraz modu naturalean egitera animatu behar dira profesionalak zein herritarrek.

#### Egitasmoaren xede-taldeak:

Osakidetzako pazienteak, erabiltzaileak eta profesionalak dira egitasmoaren xede tal-deak, elebidunak bereziki.

Con el desarrollo del plan de normalización del euskera, en Osakidetza cada vez somos más los profesionales capacitados para dar un servicio asistencial de calidad en euske-ra. Sin embargo, tal y como quedó reflejado en la evaluación parcial del plan de euskera, nuestros pacientes y usuarios muchas veces tienen dificultades a la hora de identificar a los empleados bilingües, por lo cual se ha considerado necesaria la puesta en marcha de un sistema integral de identificación de los profesionales y servicios bilingües, de cara a facilitar la comunicación en euskera a aquellos pacientes y usuarios que se sientan mejor relacionándose en dicha lengua.

#### Objetivos principales:

- Facilitar la comunicación en euskera a los usuarios que prefieran expresarse en dicha lengua.
- Mejorar la comunicación en nuestros servicios asistenciales consiguiendo una mayor comodidad y cercanía por parte de los pacientes y usuarios.
- Facilitar la comunicación en euskera entre los profesionales que prefieran expresarse en dicha lengua.

#### Elementos que conforman el proyecto:

##### 1. Logotipo y símbolo:

El logotipo de referencia tanto del sistema de identificación como de la campaña para su difusión es un estetoscopio con la letra “e” y la frase “euskaraz bai sano!”, mediante el cual se pretende conciliar, de manera directa y agradable, la comunicación en euskera con la salud y lo sano.

La letra “e” de color naranja que aparece en el logo es la que se utilizará como símbolo identificativo del personal y los servicios bi-lingües.

##### 2. Soportes:

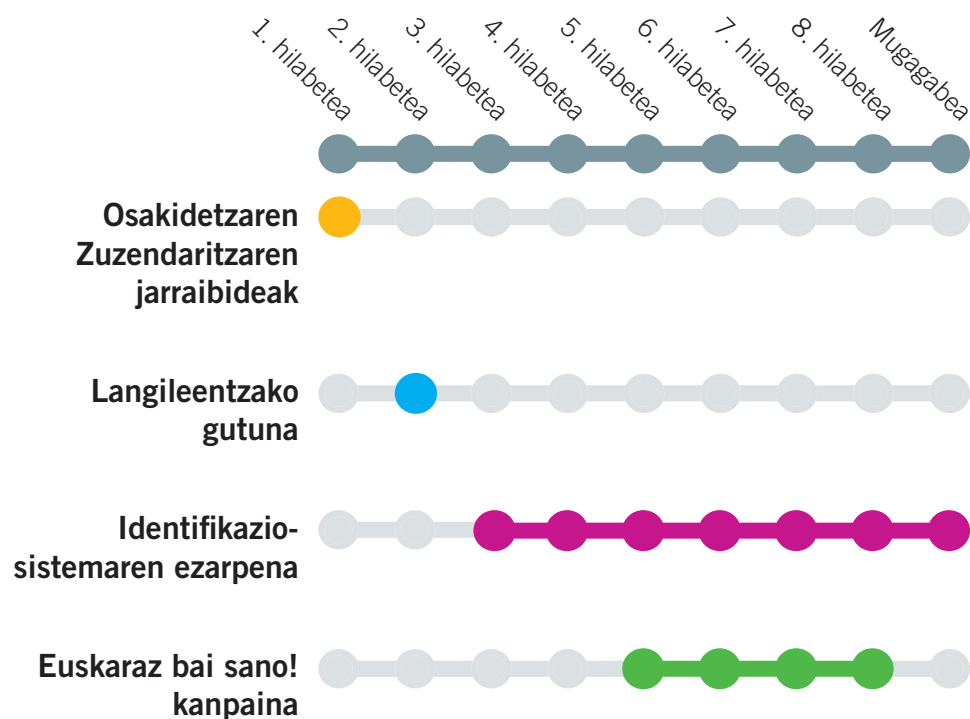
El símbolo identificativo se distribuirá y se utilizará de forma visible ante los pacientes en diversos soportes, coincidentes con los ya utilizados en Osakidetza: en las batas o ropa de trabajo, en los rótulos de ventanillas y mesas, en carteles de entradas, pasillos o salas de espera... En concordancia con el régimen de prioridades establecido en el plan de eus-ker, su presencia ha de ser más notable en las áreas y unidades asistenciales clasificadas como prioritarias.

#### La campaña “euskaraz bai sano!”:

Con la finalidad de dar a conocer el símbo-lo identificativo tanto entre los trabajadores como entre los usuarios de Osakidetza, se ha diseñado la campaña “Euskaraz bai sano!”, que tendrá una amplia difusión social, más allá de los centros de Osakidetza. Por me-dio de esta campaña, se explicará y difundirá el significado del símbolo identificativo y se animará a profesionales y ciudadanos a uti-lizar el euskera en Osakidetza con total na-turalidad.

#### Colectivos objetivo del proyecto:

Los pacientes, usuarios y profesionales de Osakidetza son los colectivos objetivo del proyecto, con especial atención a las perso-nas bilingües.



Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema integrala Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztietan ezarri behar da, eta, egitasmoa osorik eta era eraginkorren gauzatuko bada, honakoa dugu kronograma aproposa:

1. hilabetea: Osakidetzaren Zuzendaritzak beharrezko jarraibideak helaraziko dizkie zerbitzu-erakunde guztiei, proiektua garatzeko data eta modu zehatzak azalduta.

2. hilabetea: Informazio gutunak bidaliko zaizkie Osakidetzako profesionali.

3. eta 4. hilabeteak: Osakidetzaren Zuzendaritzaren jarraibideei kasu eginik, zerbitzu-erakundeek identifikazio-sistema ezarriko dute euren zentroetan.

5. hilabetea: "Euskaraz bai sano!" kanpaina abiatuko da. Kanpainak lau hileko iraupena izango du.

6. hilabetetik aurrera, zerbitzu-erakunde bakoitzak arduratu behar du identifikazio-sistemaren iraupen eta jarraipenaz.

El sistema integral de identificación de los profesionales y servicios bilingües está previsto para instaurarse en todas las organizaciones de servicio de Osakidetza. Y el cronograma más adecuado para su pleno y eficaz desarrollo es el siguiente:

1er mes: Envío de una instrucción de la Dirección de Osakidetza a todas las organizaciones de servicio, en la cual quedarán establecidas las fechas y los modos en que habrá de materializarse el proyecto.

2º mes: Envío de cartas informativas a los profesionales de Osakidetza.

3er y 4º mes: Instauración del sistema de identificación en todos los centros, siguiendo los criterios y las fechas fijadas en la instrucción de la Dirección de Osakidetza.

5º mes: Puesta en marcha de la campaña "Euskaraz bai sano!", que tendrá una duración de cuatro meses.

A partir del 6º mes, cada organización de servicios se encargará de la continuidad y el seguimiento del sistema de identificación.





2.2 bertsioa

**Erabiltzaile eta profesionalen euskarazko komunikazioa errazteko identifikazio-sistema**

Sistema de identificación para facilitar la comunicación en euskera entre usuarios y profesionales

# 1. Logotipoa eta ikurra

## 1. Logotipo y símbolo

## 1. Logotipoa eta ikurra

### 1. Logotipo y símbolo

## 1.1. Deskripzioa eta mezua

### 1.1. Descripción y mensaje



#### Logoa

“e” letra daukan estetoskopioa izango da bai identifikazio-sistemaren bai haren zabalkunde-kanpainaren erreferentziazko logotipoa. Logoan “euskaraz bai sano!” leloa ere agertuko da. Horrela, osasuna (Osakidetzaren helbururik behinena) eta euskarazko komunikazioa modu zuzen eta naturalean lotuta, agerian utzi nahi da pazienteak euren hizkuntzan eroso eta seguru sentitzea asistentzia-zerbitzuaren kalitate onaren seinalea dela, inolako zalantzarik gabe.

Modu horretara, bai logoaren irudian (euskararen “e” daukan estetoskopioan) bai “euskaraz bai sano!” esaldi baikorrear (non hitz joko egiten baita, “sano” hitza euskaraz osasungarria, jatorra, naturala, etab. izan daitekeelako) uztarturik ageri dira hizkuntza, osasuna eta jatorrasuna.

#### El logotipo

El logotipo de referencia tanto del sistema de identificación como de la campaña para su difusión es un estetoscopio con la letra “e” al que se ha añadido el claim “euskaraz bai sano!”, con el objetivo de conseguir conciliar, de manera directa y natural, la salud (objetivo principal de Osakidetza) y la comunicación en euskera, transmitiendo la idea de que el hecho de que los pacientes se sientan cómodos y seguros en el idioma de su preferencia aporta una indudable mejora al servicio asistencial.

De tal manera, tanto en la imagen del logo (el estetoscopio con la “e” de euskera) como en la frase optimista “euskaraz bai sano!” (que permite un juego de palabras, por las diferentes acepciones de la palabra “sano” en euskera: saludable, simpático, natural...) quedan unidos el idioma, la salud y la simpatía.



# euskaraz bai sano!

#### INFO

Logotipoa

Artxiboa: 01 ikurra/logoaeuskarazbaisano/



#### “e” ikurra

Osakidetzako langile eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko erabiliko den ikurra logotipo-ko zirkulu laranja da, barruan euskararen “e” letra zuria daukana.

Ikur xumea bada ere, laranjaren tonu biziak eta barruko “e” handi eta zuriak ikusgarri eta deigarri bihurtzen dute.

Ikurraren mezua guztiz argi geratzen da zirkuluaren beheko aldean irakur daitekeen “euskaraz” idazkunarekin.

#### Símbolo “e”

El círculo naranja del logo, con la letra blanca “e” que hace referencia al euskera, es el símbolo que se utilizará como identificativo del personal y los servicios bilingües de Osakidetza.

Es un símbolo sencillo, pero, a su vez, el tono naranja fuerte en cuyo centro destaca la “e” de euskera en grande y blanco, lo hace ser muy visible y llamativo.

La inscripción “euskaraz” de la parte inferior, no deja lugar a dudas sobre su mensaje.

#### **i** INFO

“e” ikurra

Artxiboa: 01 ikurra/eikurra/

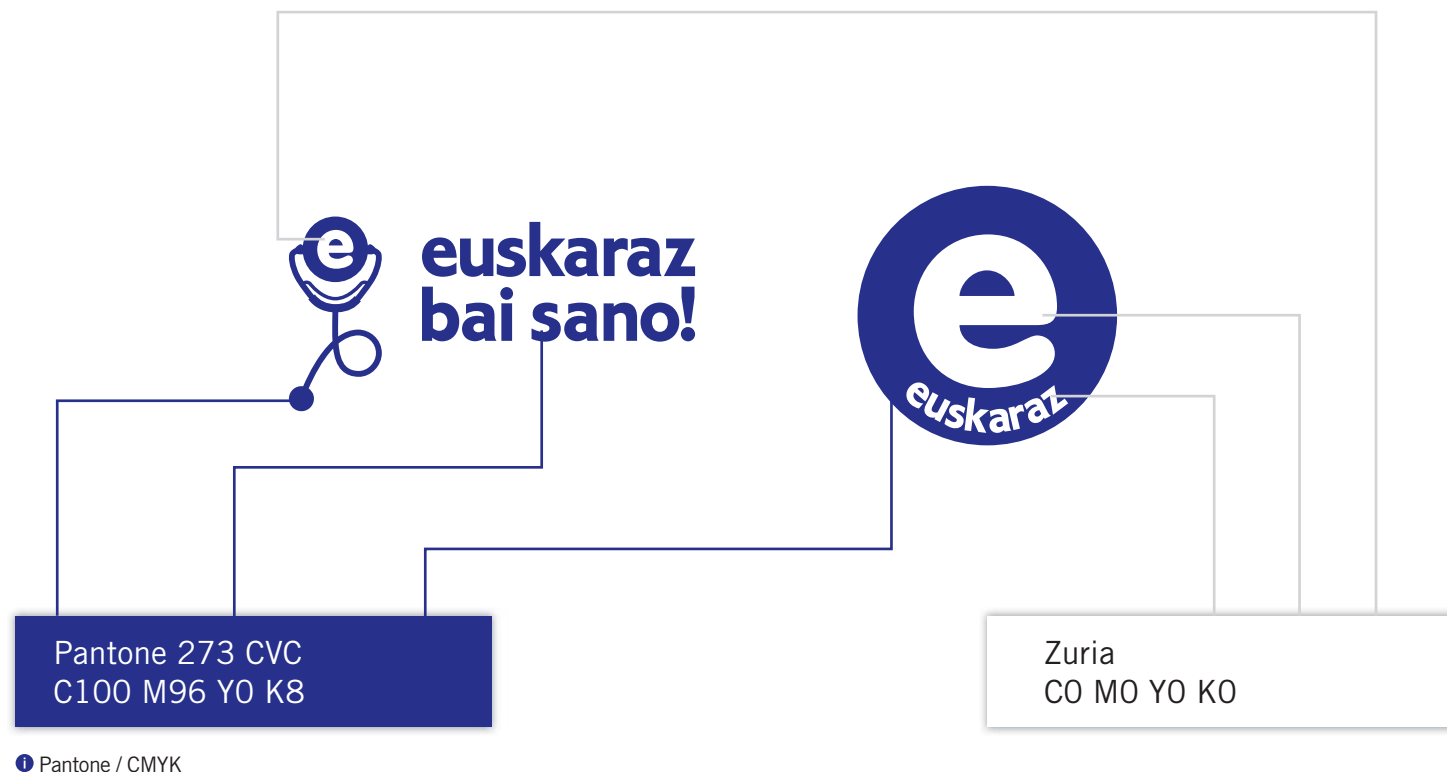
1. Logotipoa eta ikurra  
1. Logotipo y símbolo

1.2. Koloreak  
1.2. Colores



“Euskaraz bai sano!” egitasmoan Osakidetza-  
tzaren kolore korporatiboak erabiliko dira.

En el proyecto “Euskaraz bai sano!” se utili-  
zarán los colores corporativos de Osakidetza.



**i** Positiboa**i** Positiboa**i** Negatiboa hondo urdinaren gainean**i** Grisen eskala

Hauek dira onartutako kolore-konbinazioak. Ezin izango da beste kolore konbinaziorik erabili.

Éstas son las combinaciones de color admitidas. No podrá utilizarse ninguna otra combinación.

**i** INFO

Artxiboa: 01 ikurra/bertsioak/

## 1. Logotipoa eta ikurra

### 1. Logotipo y símbolo

## 1.4. Logoaren bertsioak

### 1.4. Versiones del logo



Diseinu beharretara egokitzeko, bi bertsio proposatzen dira, horizontala eta bertikala.

Para adecuarnos a las necesidades del diseño, se proponen dos versiones, la horizontal y la vertical.



1 Horizontala



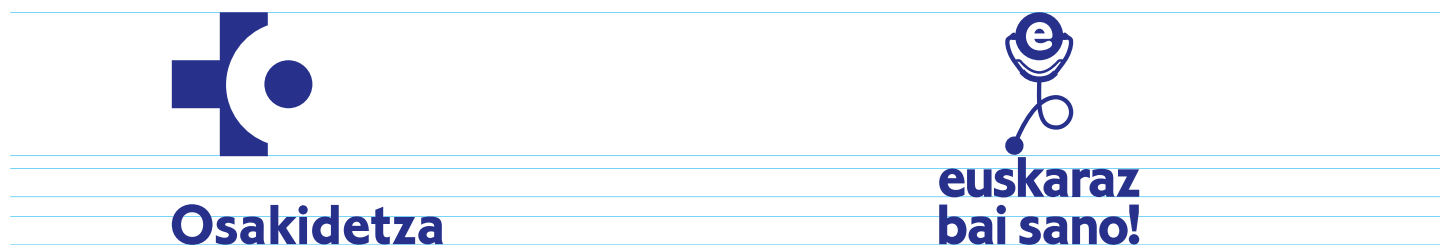
1 Bertikala

#### 1 INFO

Artxiboa: 01 ikurra/bertsioak/



① Horizontala



① Bertikala

Logotipoa konposatzeko, Osakidetzaren logoa hartu da oinarritzat, tamainak eta konposizio-metodoa errespetatuta.

Bizikidetzan, Osakidetzaren logoari beti emango zaio lehentasunezko tokia. Ezkerraldean kokatuko da haien Branding eskuliburuari jarraituta.

Para componer el logotipo nos hemos basado en el logo de Osakidetza, respetando los tamaños y el método de composición.

En la convivencia entre ambos siempre se le dará prioridad al logotipo de Osakidetza, y se colocará, siguiendo su manual de Branding, en la parte izquierda.





2.2 bertsioa

**Erabiltzaile eta profesionalen euskarazko komunikazioa errazteko identifikazio-sistema**

Sistema de identificación para facilitar la comunicación en euskera entre usuarios y profesionales

## **2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema**

### **2. Sistema de identificación de profesionales y servicios**

## 2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema

### 2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

## 2.1. Profesional elebidunen identifikazioa

### 2.1. Identificación de profesionales bilingües



#### 2.1.1. Identifikazio pertsonala ateetan

Profesionalen izenak agertzen diren kasuetan soilik gomendatzen da errotulazio hau, langileen mugikortasun eta errotazio handiagatik zerbitzu gehienetan ez baita ziurtatzen une oro pertsonal elebiduna egongo denik.



Ø 15 mm E:1/1

#### 2.1.1. Identificación personal en puertas

Para rotular con el símbolo, se recomienda su uso únicamente en los casos en que aparezcan los nombres de los profesionales, ya que debido a la movilidad y rotación de los trabajadores no se puede garantizar que en un servicio concreto vaya a haber siempre personal bilingüe.

#### INFO

Neurriak: Ø 15 mm.

Inpresioa: Plotterra

Materiala: Binilo itsaskor trokelatu biribilarekin

Kopurua: ± 18.250

(zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)  
50 x 305 zentro txiki eta ertainak  
200 x 15 ospitaleak

*Kontuan eduki seinaleztapen mota hau erabiltzen duten zentroek soilik erabili ahal izango dutela euskarri hau*

Artxiboa: 02 identifikazio sistema/  
eikurraseinaletika/  
eikurraseinaletika.pdf

# Pediatría

# Pediatria

Carmen Cairo

Julia G. Asensio










Josu Garmendia

Mikel Mujika

Roberto Abad

M<sup>a</sup> Isabel Calero



Solairua Planta <b>2</b>	Familiako Medikuntza Medicina Familiar		Erizaintza Kontsultak Consultas de Enfermería		Familiako Medicini	
	202	Carmen Cairo 	201	Carmen Cairo 	206	Carmen Cairo
	203	Julia G. Asensio	203	Julia G. Asensio	207	Julia G. Asensio
	204	Josu Garmendia 	208	Josu Garmendia 		
	209	Mikel Mujika 	208	Mikel Mujika		
	210	Roberto Abad				
Solairua Planta <b>1</b>	Familiako Medikuntza Medicina Familiar		Erizaintza Kontsultak Consultas de Enfermería		Familiako Medicini	
	102	Carmen Cairo 	101	Carmen Cairo	106	Carmen Cairo
	103	Julia G. Asensio	103	Julia G. Asensio 	107	Julia G. Asensio
	104	Josu Garmendia 	108	Josu Garmendia		
	109	Mikel Mujika 	108	Mikel Mujika		
	110	Roberto Abad				
Solairua Planta <b>0</b>	Harrera Recepción		001 Erizaintza Sala de Enfermería			
	Aurreko zita Cita previa		002 Sendaketa-gela / Odol-at Sala de curas / Extracción			
	OTI		003 Funtzio-probak Pruebas Funcionales			



Ø 15 mm E:1/1

### 2.1.2. Identifikazio pertsonala direktorioetan

Profesionalen izenak agertzen diren kasuetan soilik gomendatzen da errotulazio hau, langileen mugikortasun eta errotazio handiagatik zerbitzu gehienetan ez baita ziurtatzen une oro pertsonal elebiduna egongo denik.

### 2.1.2. Identificación personal en directorios

Para rotular con el símbolo, se recomienda su uso únicamente en los casos en que aparezcan los nombres de los profesionales, ya que debido a la movilidad y rotación de los trabajadores no se puede garantizar que en un servicio concreto vaya a haber siempre personal bilingüe.

#### INFO

ikus 2.1.1. Identifikazio pertsonala ateetan

## 2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema

### 2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

#### 2.1.3. Identifikazio pertsonala laneko mantal eta uniformeetan

Profesional elebidunak identifikatzeko uniformeetan “e” ikurra txertatuko da modu iraunkorrean.

Uniformea erabiltzeko betebeharririk ez daukatenean pin bat erabiliko dute funtzio horretarako.

Sinboloen kokapena txandakatu egingo da. Osakidetza logoa ez dagoen aldean jarriko da “e” ikurra.

#### 2.1.3. Identificación personal en batas y uniformes de trabajo

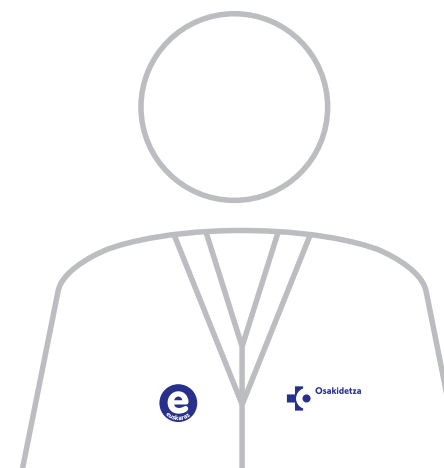
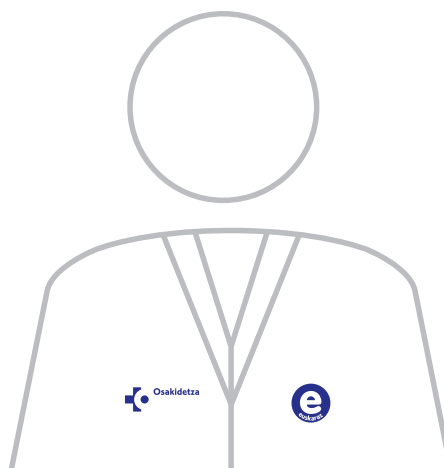
Para identificar a los profesionales bilingües, se insertará el símbolo “e” en sus uniformes de forma permanente.

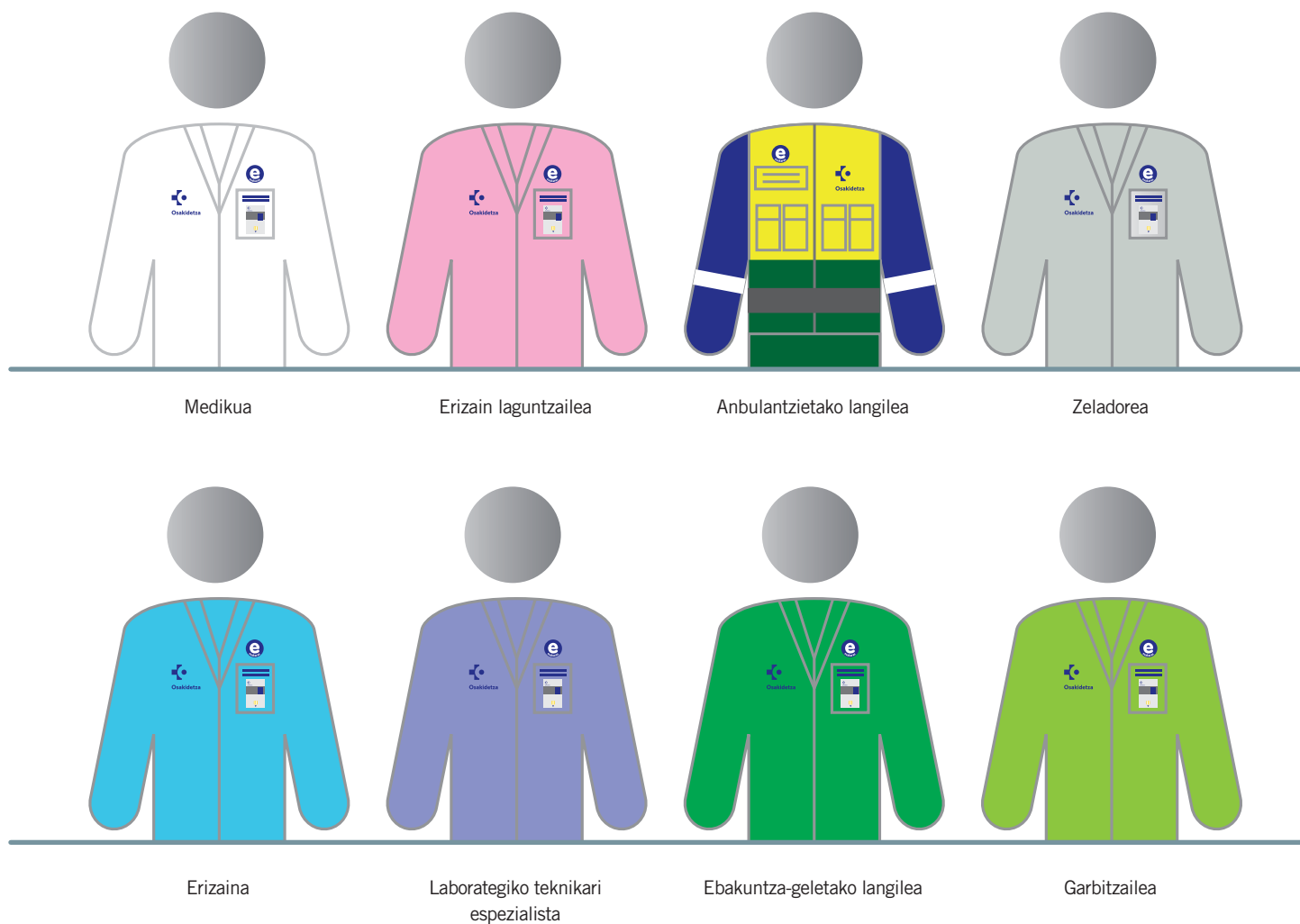
En el caso de aquellos que no estén obligados a usar uniforme, utilizarán un pin con la misma finalidad.

El emplazamiento de los símbolos se irá alternando por norma. El símbolo “e” se situará en el lado contrario al que esté colocado el logo de Osakidetza.

## 2.1. Profesional elebidunen identifikazioa

### 2.1. Identificación de profesionales bilingües





2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema  
2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

2.1. Profesional elebidunen identifikazioa  
2.1. Identificación de profesionales bilingües

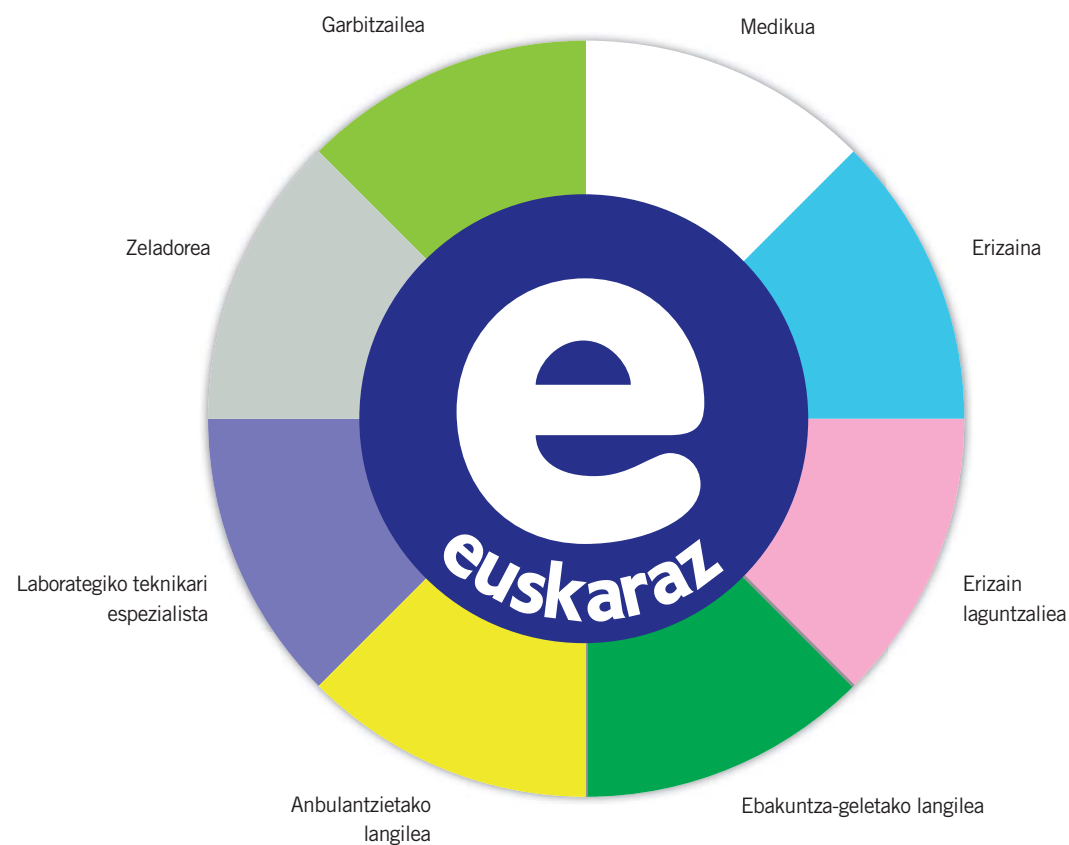


### Bizikidetzakromatikoa uniformeetan

Uniformeen koloreak laranjarekin duen konbinazioak ez du sinboloaren irakurgarritasuna oztopatzen. Arropa guztietan tamaina eta kolore berdinetan inprimatuko da.

### Convivencia cromática en los uniformes

La combinación del color del uniforme con el color naranja no dificulta la legibilidad del símbolo. Se imprimirá con el mismo tamaño y color en todas las prendas.



## 2.1. Profesional elebidunen identifikazioa

### 2.1. Identificación de profesionales bilingües

## 2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema

### 2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

**i** Harrerako langilea

Transfer. Ø 35mm



**i** Medikua

Transfer. Ø 35mm



#### **i** INFO

Neurriak: ø 35 mm.  
 Inpresioa: 2 kolore: zuria + laranja  
 Materiala: Transfer  
 Kopurua: ± 30.000  
 Langile elebidunak x 5  
 Gehitu behar dira behin-behineko langileen uniformeak (zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)  
 Artxiboa: 02 identifikazio sistema/ eikurraaropan/eikurrauniforme.pdf

#### Koloreak

##### Langileen uniformeetan:

Transfer bi koloreetan:  
 zuria + Pantone 273 CVC

##### Uniformerik eramaten ez duten langileentzat:

Pin-a bi koloreetan:  
 zuria + Pantone 273 CVC

#### Colores

##### En los uniformes de los trabajadores:

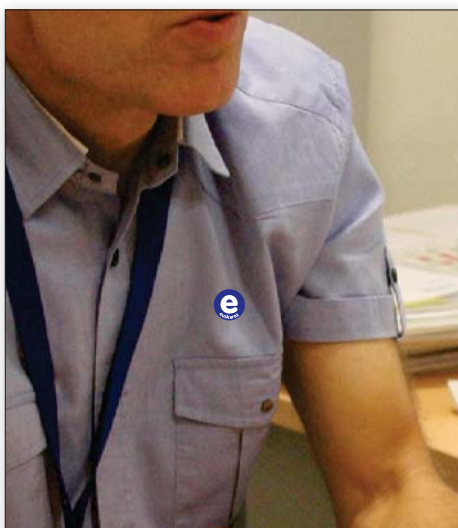
Transfer a dos colores:  
 blanco + Pantone 273 CVC

##### Para los trabajadores que no lleven uniforme:

Pin a dos colores:  
 blanco + Pantone 273 CVC

**i** Uniforme gabeko langilea

Pina. Ø 22mm



#### **i** INFO

Neurriak: ø 22 mm.  
 Inpresioa: Offseta. Kolore 1.  
 Materiala: PIN  
 Kopurua: Administrazioan lan egiten duten langile elebidunen % 30 (zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)  
 Artxiboa: 02 identifikazio sistema/ eikurraaropan/eikpin.pdf

## 2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema

### 2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

#### 2.1.4. Mahai gaineko errotuluak

Profesional elebidunen mahai eta harrera-mahaietan jarri beharreko errotulua.

Harrera-mahai batean euskaraz ez dakiten langileak ere egonez gero, errotulua enplegatu elebidunaren aldean ezarriko da.

Erasoak ekiditeko material gogorak baztertu dira.

#### 2.1.4. Rótulos de sobremesa

Se colocará en las mesas y mostradores de los profesionales bilingües.

Cuando en un mostrador haya también trabajadores que no sepan euskera, el rotulo estará en la parte del empleado bilingüe.

Para evitar agresiones no se proponen materiales contundentes.

#### INFO

Neurriak: 150 x 150 mm.  
tolestu gabe 150 x 230 mm.  
Inpresioa: Offset  
Materiala: 3 mm-ko kartoia  
Kopurua: ± 10.000  
(zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)  
*Eskari boluntarioak falta dira*  
Artxiboa: 02 Identifikazio sistema/  
Mahai gainekoa/Mahaigainekoa.pdf

## 2.1. Profesional elebidunen identifikazioa

### 2.1. Identificación de profesionales bilingües



1 Muntai



1 150x150. E: 3/4



1 Harreran





**i** Leihatilako errotulua, bentosarekin finkatua



**i** Bentosaren xehetasuna

**i** Eskegi eta alda daitekeen errotulua, pitarekin finkatua



### 2.1.5 Leihatilak eta harrera-mahaiak

#### Leihatilako errotulua:

Errotulua leihatilan jarriko da, enplegatu elebidunen aldean.

#### Eskegi eta alda daitekeen errotulua:

Errotulua enplegatu elebidunen aldean jarriko da.

### 2.1.5. Ventanillas y mostradores

#### Rótulo de ventanilla:

Este rótulo se colocará en la ventanilla en el lado en el que estén situados los trabajadores bilingües.

#### Rótulo de quitar y poner:

Este rótulo se colocará en el lado en el que estén situados los trabajadores bilingües.

#### **i** INFO

Neurriak: Ø 200 mm.

Inpresioa: Serigrafia zuria

Materiala: 3 mm-ko PVC laranja

Kopurua: Eskeraren arabera

Artxiboa: 02 Identifikazio sistema/

Leihatilahirera/Leihatilahirera.pdf

## 2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema

### 2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

## 2.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa

### 2.2. Identificación de servicios bilingües



#### 2.2.1. Horma eta sabaietako errotuluak

1 Sabaiko errotulu finkoa, torlojuekin finkatua

##### Sabaiko errotulu finkoa:

Ilaran dagoen jendeak erraz ikus dezakeen ikurra.

##### Hormako errotulua:

Hormako errotulua zerbitzu elebiduna bermatzen duten lehenetsuen unitateetan jarriko da, erabiltzaileek ondo ikusteko moduan.



#### 2.2.1. Rótulo de pared y techo

##### Rótulo fijo de techo:

Símbolo de fácil visibilidad para todas aquellas personas que estén esperando su turno.

##### Rótulo de pared:

Se colocará en las unidades prioritarias que garanticen el servicio bilingüe, de forma visible para los usuarios.

##### 1 INFO Sabaiko errotulua

ikusi 2.1.5 Leihatilak eta harrera-mahaiaik

##### 1 INFO Hormako errotulua

Neurriak: 230 x 230 mm.

Inpresioa: Plotterra

Materiala: Binilo itsaskorra

Osakidetzaren seinaleztapen euskarria

Kopurua: Eskaeraren arabera

Artxiboa: 02 Identifikazio sistema/

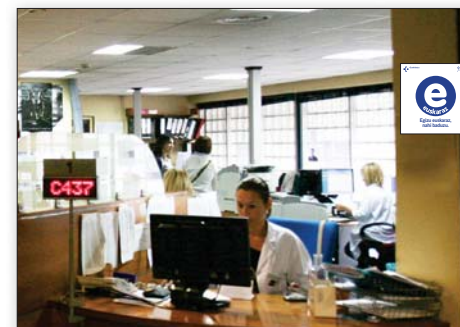
Hormaerrotulua/Hormaerrotulua.pdf



1 Hormako errotulua



1 230x230. E: 1/4



## Pertsonaleko Departamentua Departamento de Personal



### 2.2.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa ateetan

Zerbitzu elebiduna bermatzen duten lehentasunezko unitateetako ateetan jarriko da, erabiltzaileek ondo ikusteko moduan.

#### 2.2.2. Identificación de servicios bilingües en puertas

Se colocará en las puertas de las unidades que garanticen el servicio bilingüe, de forma visible para los usuarios.

#### **INFO**

ikus 2.1.5 Leihatilak eta harrera-mahaiaik

2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema  
2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

2.3. Profesionalen eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema azaltzen duten kartel finkoak  
2.3. Carteles explicativos fijos del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües



### Sarrera, pasillo, itxarongela eta abarretako kartel finkoak

Osakidetzako zentroetan jarriko dira finkapen sistema iraunkorrekin.

Kartelak ageriko lekuetan jarriko dira.

Carteles fijos de entradas, pasillos, salas de espera, etcétera.

Se colocarán en los centros de Osakidetza con un sistema fijo de colocación.

Se colocarán en lugares visibles.

#### INFO

Neurriak: 50 x 70 cm.

Inpresioa: Offseta. 4 kolore.

Materiala: 125 g-ko couché mate papera  
3 mm-ko PVC oinarrian

Kopurua: ± 2000 guztira  
(400 modelo bakoitzetik)  
(zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)  
5 x 305 zentro txiki eta ertainak  
15 x 15 ospitaleak

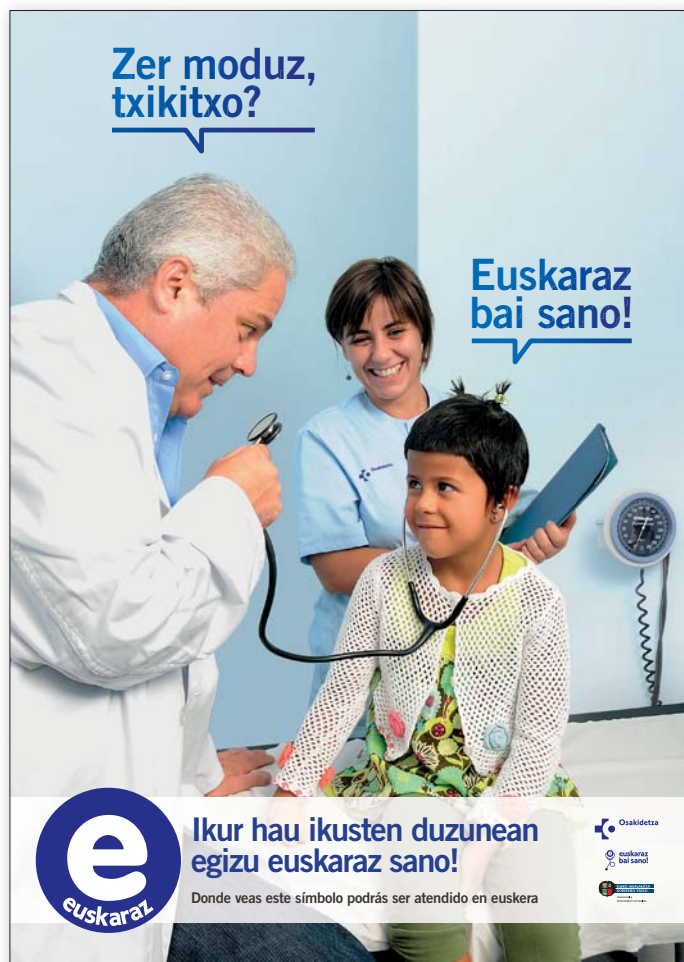
Artxiboa: 02 Identifikazio sistema/  
Kartel finkoak/kartelak.pdf



1 Kartel orokorrak

2.3. Profesionalen eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema azaltzen duten kartel finkoak  
2.3. Carteles explicativos fijos del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema  
2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües



1 Pediatria zerbitzuak



1 Medikuntza Orokorra

2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema  
2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

2.3. Profesionalen eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema azaltzen duten kartel finkoak  
2.3. Carteles explicativos fijos del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües



 Harrera

2.3. Profesionalen eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema azaltzen duten kartel finkoak  
2.3. Carteles explicativos fijos del sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües

2. Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistema  
2. Sistema de identificación de profesionales y servicios bilingües



1 Simulazioa





2.2 bertsioa

**Erabiltzaile eta profesionalen euskarazko komunikazioa errazteko identifikazio-sistema**

Sistema de identificación para facilitar la comunicación en euskera entre usuarios y profesionales

## **3. Paziente elebidunen identifikazio-sistema**

## **3. Sistema de identificación de pacientes bilingües**

3. Paziente elebidunen identifikazio-sistema  
3. Sistema de identificación de pacientes bilingües

3.1. Identifikazio pertsonala arropetan  
3.1. Identificación personal en ropa

**pina**

Pin-a bi koloreetan:  
zuria + Pantone 273 CVC

Bezero euskaldunek aukera izango dute identifikazio-pin bat eramateko.

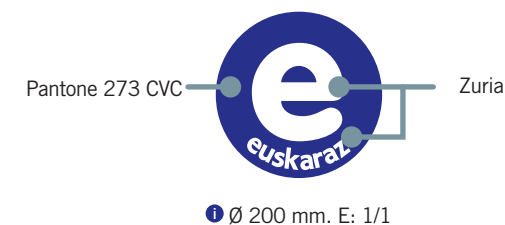
Pinak sarrera nagusi, itxarongela, eta abarretan egongo dira eskuragarri.

**pin**

Pin a dos colores:  
blanco + Pantone 273 CVC

Los usuarios euskaldunes tendrán la oportunidad de identificarse mediante un pin.

Estos pins estarán a disposición de quien quiera utilizarlos en las entradas principales, salas de espera, etcétera.



**INFO**

Ikus 2.1. uniformerik eramaten ez duten langileak

**INFO** Uniforme gabeko langilea

Pina. Ø 22mm



1 150x150. E: 1/5



1 Tolesdura



Ondo erabiltzeko, lehenasunezko hizkuntzari buruzko galdera egin beharko da ospitale-  
ratze-protokoloan.

Para su correcto uso, en el protocolo de ingreso deberá incluirse una pregunta sobre el idioma de preferencia.

**1 INFO**

Neurriak: 150x150 mm.  
Inpresioa: Serigrafia zuria  
Materiala: 3 mm-ko PVC laranja kurbatuan  
Kopurua: 60 ospitaleko  
(ospitale bakoitzak zehaztuko du  
beharrezko kopurua)  
Artxiboa: 02 Identifikazio sitema/  
Ohe errotuloa/Ohe errotuloa.pdf



2.2 bertsioa

**Erabiltzaile eta profesionalen euskarazko komunikazioa errazteko identifikazio-sistema**

Sistema de identificación para facilitar la comunicación en euskera entre usuarios y profesionales

## 4. “Euskaraz bai sano!” kanpaina

### 4. Campaña “Euskaraz bai sano!”

## 4. "Euskaraz bai sano!" kanpaina 4. Campaña "Euskaraz bai sano!"



### 4.1.1. Osakidetzako langileentzako gutuna

Langile guztiak informatu eta motibatzekeo helburuz, gutun bana bidaliko zaie, egitasmoari buruzko nondik norakoa ondo ulertu eta parte har dezaten.

#### 4.1.1. Carta a los empleados de Osakidetza

Se enviará a todos los trabajadores una carta con el objetivo de explicarles los fundamentos del proyecto y animarles a que tomen parte en él.

#### INFO

Neurriak: A4 210 x 297 mm.  
Inpresioa: Offseta. 4 kolore.  
Materiala: 90 g-ko papera  
Kopurua: ± 35.000  
Langileen kopurua guztira  
Artxiboa: 03 kanpaina/  
Gutuna/Gutuna.pdf

**Osakidetza**

**Hizkuntza osasuna da**

Osakidetzan pazienteei laguntzeko lan egiten dugu, eta gure jardueretan komunikazioa dugu tresnarik funtsezko eta garrantzitsuenak.

Komunikazio ona kalitateko zerbitzuen giltzarria da. Komunikazio ona elkar ulertzeko eragozpenik sortzen ez duen komunikazio berezko eta naturala da, pazienteari bere min eta arazoak lasai azaltzea ahalbidetzen duen komunikazio hurbila, egoki interpretatzen den komunikazio segurua, osasun-zerbitzuetako profesionalen aholkuak aise eta zehatz ulertarazten dituen komunikazio argi eta xehea.

Osakidetzako asistentzia-zerbitzuetako komunikazioa hobetuko badugu, pazienteei erraztu egin behar diegu eroso eta seguru sentitzen diren hizkuntzan aritzea.

Dakigunez, gure erabiltzaile askok nahiago dute zerbitzua euskaraz jasotzea; hobeto sentitzen dira, seguruago, sanoago. Horregatik, Osakidetzan ahalagin guztia egin behar dugu herritar horien hizkuntza-aukera errespetatzeko aldera.

**Ikurra, asistentzia-zerbitzu eta profesional elebidunak identifikatzeko**

Euskararen normalizazio-planak aurrera egin ahala, Osakidetzan gero eta gehiago gara kalitateko asistentzia-zerbitzua euskaraz eman dezakegun profesionalak. Hala ere, gure paziente eta bezeroek sarri askotan zailtasunak izaten dituzte langile elebidunak identifikatzeko orduan. Hori dela eta, **Ikurra** sortu dugu, pazienteek hura ikusi eta euskaraz zer zerbitzutan eta zer profesionalekin egin dezaketen erraz jakin dezaten.

**Ikurra** hainbat euskarritan banatu eta jarriko dugu ikusgai: laneko mantal edo arropetan, leiho eta mahaietako errotuluetan, karteletan...

Ikurra presentzia nabarmenagoa izango du euskera-planak ezarritako lehenetsueneko asistentzia-eremuetan: hala lehen mailako arretan nola arreta espezializatuko harreretan, umek artatzeko unitateetan edo larrialdietan.

**"Euskaraz bai sano!" kanpaina**

**Ikurra** Osakidetzako langile eta erabiltzaileei ezagutzera emetoko asmoz, "Euskaraz bai sano!" kanpaina abiatu dugu. Kanpaina ez da Osakidetzaren zentroetara bakarrik mugatuko, gizarte osora zabalduko baita. Haren bidez, **Ikur** erraren esangura azaldu eta Osakidetzan euskaraz modu naturalean egitera animatu nahi ditugu profesionalak zein herritarrak.

**Profesional guztien laguntza**

Egitasmo hau arrakastatsua izan dadin, Osakidetzako profesional guztien laguntza behar dugu: profesional euskaldunon esku-hartzea bereziki, baita euskaraz ez dakitenean hizkuntza protokoloa zuzen betetzea ere orobat. Horrela, gure asistentzia-zerbitzuetako komunikazioa eta kalitatea hobetzeko aurrerapauso galanta emango dugu, eta gure paziente eta erabiltzaileek zinez eskertuko digute.

**Osakidetza**

**El idioma es salud**

En Osakidetza trabajamos para ayudar a nuestros pacientes, y, en nuestra labor, la comunicación es el principal y más importante instrumento con el que contamos.

Una buena comunicación es la clave para la buena calidad de un servicio. Una buena comunicación es la comunicación natural y espontánea que no entorpece la comprensión entre personas; es la comunicación cercana que permite al paciente explicar su dolencia o sus problemas de manera tranquila; es la comunicación segura que se interpreta adecuadamente; es la comunicación clara y concisa que hace que los consejos de los profesionales de la salud sean entendidos sin dificultad y con precisión.

Si deseamos mejorar la comunicación en nuestros servicios asistenciales, debemos facilitar a cada paciente que se exprese en la lengua en la que se sienta más cómodo y seguro.

Como ya sabemos, muchos de los usuarios prefieren recibir nuestros servicios en euskera, puesto que en dicha lengua se sienten con mayor seguridad y confianza. Y en Osakidetza hemos de hacer todo lo posible a fin de respetar la elección de idioma de los ciudadanos.

**El símbolo **Ikurra**, identificativo de los servicios asistenciales y profesionales bilingües**

A medida que se desarrolla el plan de euskera, en Osakidetza cada vez somos más los profesionales preparados y acreditados para ofrecer un servicio asistencial de calidad en euskera. Sin embargo, en muchas ocasiones nuestros pacientes y usuarios tienen dificultades a la hora de identificar al personal bilingüe. Por tal motivo hemos creado y distribuido el símbolo **Ikurra**, que, a partir de ahora, permite identificar visualmente a aquellos servicios y profesionales de Osakidetza con los que es posible comunicarse en euskera.

El símbolo **Ikurra** se distribuirá y se utilizará de forma visible ante los pacientes en diversos soportes: en las batas o ropa de trabajo, en los rótulos de ventanillas y mesas, en carteles...

El símbolo tendrá una presencia más notable en las áreas asistenciales clasificadas como prioritarias en el plan de euskera: en la asistencia primaria y en las admisiones, unidades de atención infantil o urgencias de la atención especializada.

**La campaña "Euskaraz bai sano!"**

Con la finalidad de dar a conocer el símbolo **Ikurra** tanto entre los trabajadores como entre los usuarios de Osakidetza, se ha puesto en marcha la campaña "Euskaraz bai sano!", que tendrá una amplia difusión social, más allá de los centros de Osakidetza. Por medio de esta campaña, se pretende explicar y difundir el significado del símbolo **Ikurra** y animar a profesionales y ciudadanos a utilizar el euskera en Osakidetza con total naturalidad.

**Colaboración de todos los profesionales**

Este proyecto solo se desarrollará con éxito con la colaboración de los profesionales de Osakidetza; principalmente con la participación de los profesionales euskaldunes, pero también con el debido cumplimiento del protocolo de uso de las lenguas oficiales por parte de quienes no saben euskera. De tal forma conseguiremos dar un paso importante en la mejora de la comunicación y la calidad de nuestros servicios asistenciales, y los pacientes y usuarios nos lo agradecerán francamente.

 **Osakidetza**

 **euskaraz  
bai sano!**

 **Osakidetza**



**Osakidetzan, euskara suspertzeko lanean**

Osakidetzak euskararen erabilera normalizatzeko plana abiatu zuenetik, gure zentro, eskualde eta ospitale gurrietan hainbat neurri hartu ditugu gero eta asistentzia-zerbitzu elebidun gehiago eskaini ahal izateko. Horrela, urteak da-ramatuzgo erregulatuak euskalkiuntzen eta tratatzen, erro-fulazioa, dokumentazioa eta jakinarazpenak bi hizkuntza ofizialetan argitaratzen edo, bestekoak beste, hainbat unitate zerbitzu elebidun emateko prestatzen.

Euskara-planiaren bitartez funtzioak normalizazio-herburu batzuk bete nahi ditugu: herritarren hizkuntza eskubideak babestea, komunikazioa erraztea eta paziente eta erabiltzaileak eroso eta seguru sentiaraztea, horiek guztiak gure zerbitzuen kalitatea hobetuko duelako.

**€ ikurra ikusten duzunean, egizu euskaraz sano!**

Osakidetzan gero eta gehiago gara kalitateko asistentzia-zerbitzua euskaraz eman dezakegun profesionalak. Hala ere, gure paziente eta bezeroek sarritan zailtasunak izaten dituzte langile elebidunak identifikatzeko. Hori dela eta, € ikurra sortu eta zabaldu dugu, hura ikusita euskaraz zer zerbitzutan eta zer profesionalekin egin dezakegun erraz jakin dezagun.

Beraz, euskaraz hobeto sentitzen bazara, € ikurra ikusten duzunean hartu arnasa, zabaldu ahoa eta hitz egin sano.



 **Osakidetza**

 **euskaraz  
bai sano!**

 **Osakidetza**



**Osakidetzan, trabajando en la recuperación del euskera**

Desde la puesta en marcha del plan de normalización del uso del euskera en Osakidetza, en todos nuestros centros, comarcas y hospitales se han ido desarrollando una serie de medidas dirigidas a ampliar de forma progresiva la oferta de servicios asistenciales bilingües, tales como la euskalkiuntzazioa y capacitar al personal, la publicación de la rotulación, documentación y comunicaciones en las dos lenguas oficiales, la adecuación de diferentes unidades para la prestación de servicios bilingües, etc.

Con el plan de normalización del euskera pretendemos cumplir objetivos básicos como preservar los derechos lingüísticos de los ciudadanos, facilitar la comunicación y conseguir una mayor confianza y seguridad por parte de nuestros pacientes y usuarios, lo cual conlleva, a su vez, mejorar la calidad de nuestros servicios.

**Donde veas el símbolo € podrás ser atendido en euskera**

En Osakidetza cada vez somos más los profesionales preparados y acreditados para ofrecer un servicio asistencial de calidad en euskera. Sin embargo, en muchas ocasiones nuestros pacientes y usuarios tienen dificultades a la hora de identificar al personal bilingüe. Por tal motivo hemos creado y distribuido el símbolo €, que, a partir de ahora, permitirá identificar visualmente a aquellos servicios y profesionales de Osakidetza con los que es posible comunicarse en euskera.

Por tanto, si te sientes mejor en euskera, cuando veas el símbolo € háblalo cuanto quieras, sin consulta previa.



#### 4.1.2. Erabiltzaileentzako informazio-triptikoa

Euskaraz bai sano! ekimenaren nondik norakoak azalduko ditu era ulergarrian euskaraz eta gaztelaniaz.

Sarreretan, harrera-mahaietan eta itxarongeletan egongo dira, bistan eta eskuragarri.

#### 4.1.2. Tríptico informativo para usuarios

Explicará de forma fácil, en euskera y castellano, los pormenores del sistema de identificación de los profesionales y servicios bilingües de Osakidetza.

Estarán siempre a la vista y con fácil acceso en entradas, recepciones, mostradores y salas de espera.

#### INFO

- Neurriak: 300 x 210 mm.  
Tolestua: 100 x 210 mm.
- Inpresioa: Offseta. 4 kolore.
- Materiaia: 90 g-ko papera
- Kopurua: ± 21.000  
50 x 420 zentro  
(zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)  
*Konparatu beste kanpaina batzuetako kopuruekin*
- Artxiboa: 03 kanpaina/  
Triptikoa/Triptikoa.pdf

#### 4. “Euskaraz bai sano!” kanpaina 4. Campaña “Euskaraz bai sano!”

##### 4.1.3. Display-ak

Hall handietan jartzeko display-ak.

##### 4.1.3. Displays

Displays para colocar en grandes halles.

##### Info

Neurriak: 100 x 230 cm.

Inpresioa: Plotterra

Materiala: Cross Banner

Kopurua: Bat ospitale eta anbulatorio handi bakoitzeko.

(zerbitzu-erakunde bakoitzak zehaztuko du beharrezko kopurua)

Artxiboa: 03 kanpaina/

Display/Display.pdf







Hartu arnasa,  
zabaldu ahoa, esan lasai:  
**euskaraz bai sano!**



**Ikur hau ikusten duzunean  
egizu euskaraz sano!**

Donde veas este símbolo podrás ser atendido en euskera

4. “Euskaraz bai sano!” kanpaina  
4. Campaña “Euskaraz bai sano!”

#### 4.1.4. Pantailak

Zentroetan dauden pantailetarako moldaketa.

#### 4.1.4. Pantallas

Adecuación a las pantallas que existen en los centros.

#### INFO

Neurriak: 1920 x 1080 px.

Artxiboa: 03 kanpaina/

Pantailak/Pantailak.jpg

4. “Euskaraz bai sano!” kanpaina  
4. Campaña “Euskaraz bai sano!”

4.1.5. Webgune eta Intraneteko bannerrak

Osakidetzako webgune eta ordenagailuetan erabilitako software-ren diseinu moldaketa.

4.1.5. Banner para página web e Intranet

Adecuación del diseño del software utilizado en el sitio web y los ordenadores de Osakidetza.



i Intranet



i Osakidetza Web

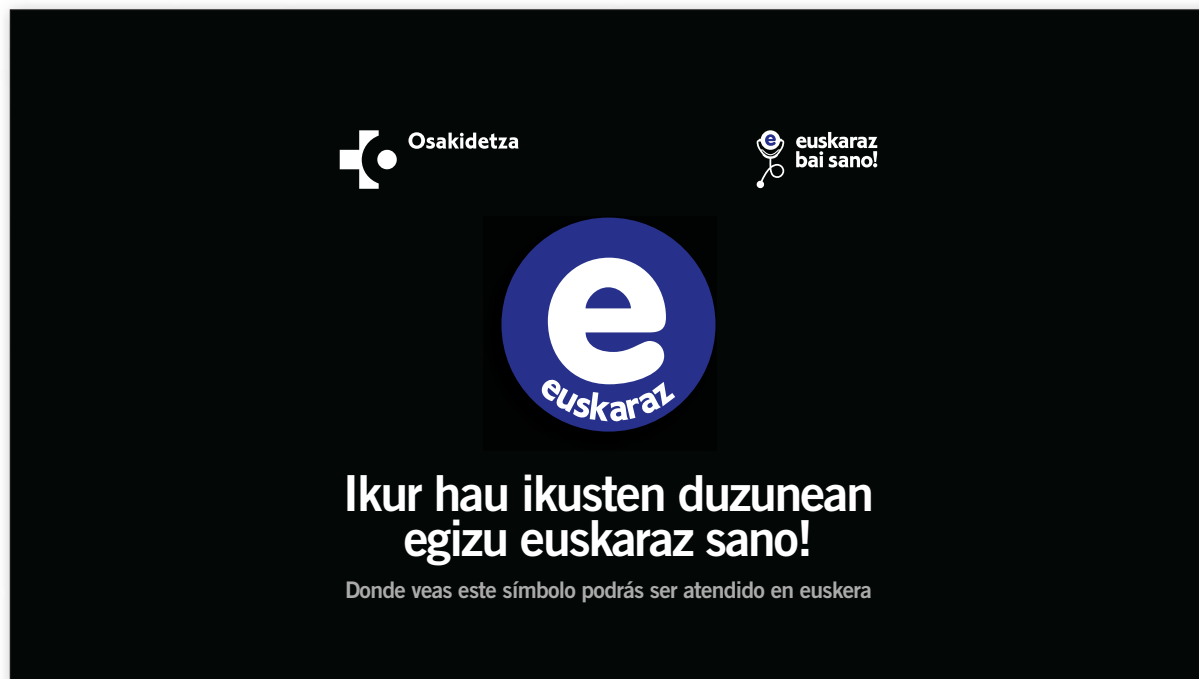


i INFO INTRANET

Neurriak: 250 x 110 px.  
Artxiboa: 03 kanpaina/  
Intranet/Intranet.jpg

i INFO OSAKIDETZA WEB

Neurriak: 542 x 312 px.  
Artxiboa: 03 kanpaina/  
Web/Web.jpg



#### 4. “Euskaraz bai sano!” kanpaina 4. Campaña “Euskaraz bai sano!”

##### 4.1.6. Pantailaren babesleak

Pantailen matxurak ekiditeko eta energia aurrezteko pantailaren babesleak.

Informatikariek montatzea falta da, windows-en instalatzeko.

##### 4.1.6. Protectores de pantalla

Protectores de pantalla para evitar desperfectos y ahorrar energía.

Falta montaje informaticos para instalar en windows.

##### INFO

Neurriak: 1920 x 1080 px

Artxiboa: 03 kanpaina/

Pantaila babesa/Pantaila babesa.Indd

4. "Euskaraz bai sano!" kanpaina  
4. Campaña "Euskaraz bai sano!"

4.1.7. Pediatria zerbitzuetako oparia

Koloreko arkatzak umeei opari emateko.

4.1.7. Regalos de los servicios de Pediatría

Lápices de colores para regalar a los niños.



① INFO

Neurriak: 30 x 15 mm.

Inpresioa: Tanpografia. 2 kolore.

Materiala: Koloreko arkatzak  
<http://bit.ly/ttja1a>

Kopurua: Pediatriako erabiltzaileak / urteko

Artxiboa: 03 kanpaina/

Pediatria/Pediatria markajea.pdf



① E: 1/1



