



## EBALUAZIO-TXOSTENA

### OSATEK-Zumarraga



# EUSKARAREN PRESENTZIA, ERABILERA ETA KUDEAKETAREN EBALUAZIOA

## AURKIBIDEA

### **1. Atariko**

### **2. Erakundearen ikuspegi orokorra**

### **3. Erakundearen ikuspegi xehea: ebaluazio ardazka**

1. Ardatzaren ebaluazioa: Zerbitzu-hizkuntza
2. Ardatzaren ebaluazioa: Lan-hizkuntza

### **4. Erakundeak lortutako garapen-maila**

## 1. Atarikoa

<b>Ebaluatutako erakundea:</b>	<b>OSATEK-Zumarraga</b>
<b>Txostenaren helburua:</b>	Erakundearen egoeraren berri ematea da, euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketari dagokienez. Horrekin batera, erakundeari aurrera egiten lagunduko dioten proposamenak eskaintzea da, talde ebaluatzaile kualifikatu baten eskutik. Ebaluazio-txostenean puntuazio-tartea ere ematen da, erakunde horrek duen garapen-maila adierazten duena, talde ebaluatzailearen ikuspuntutik betiere. Erakundeak eskura dezakeen ziurtagiria, lortutako puntuazioaren araberakoa da.
<b>Txostenaren edukia:</b>	<p>Txostenak hiru atal ditu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Erakundearen ikuspegi orokorra: talde ebaluatzailearen iritziz erakundeak dituen indargune eta zer hobetu aipagarrienak biltzen dira.</li><li>- Erakundeak lortutako puntuazioa eta garapen-maila: erakundeak euskararen presentzia, erabilera eta kudeaketari dagokienez, lortu duen mailaren berri ematen da.</li><li>- Erakundearen ikuspegi xehea: EME osatzen duten bi ardatzak oinarri hartuta, horiek banan-banan zenbateraino garatu diren jasotzen da.</li></ul>
<b>Ebaluazioaren datak:</b>	Ebaluazio-eguna: 2020/11/17 - 2020/11/24

### TALDE EBALUATZAILEA

Jose Miguel Recarte Larralde

Amaia Ureta Ercoreca

Mirari Erquiaga Galdos

Naroa Garcia de Eulate Urdapilleta

## **2. Ikuspegi orokorra**

Lehenik eta behin, aipatu beharrekoa da prozesu guztian ebaluatzaileoi egin zaigun harrera egokia: bisitaldian erakundeko pertsona ugarirekin hitz egiteko aukera izan dugu, eta erraztasunez aritu gara dokumentuak ikusteko garaian. Jasotako informazio horrekin guztiarekin, talde ebaluatzaileak txosten hau burutu du, OSATEK-Zumarraga laguntzeko asmoz:

Talde ebaluatzaileak nabarmendu egin nahi du batez ere 2017az geroztik euskararen presentzia eta erabilera areagotzeko nahiz kudeatzeko erakundea egiten ari den lana, dagoeneko ageriko emaitzak eman dituen.

OSATEK-Zumarragak 6 elementuetan tarteko garapena du batez beste, nahiz eta elementuen artean alderik badagoen.

### **PUNTUAZIOA ETA GARAPEN-MAILA**

Orrialde honetan erakunde honek 2020ko ebaluazioan lortu duen puntuazioaren berri ematen da. Puntuazioa berrogeita hamarreko tartetan emana dago:

**ERAKUNDEAK LORTUTAKO PUNTUAZIOA, GUZTIRA:  
600-649**

### **AZALPENA ARDAZKA**

Ezkerreko zutabearen ardatz bakoitzean lortutako garapen-maila ageri da, ehunekotan adierazita. Erdiko zutabearen, berriz, ardatz hori osatzen duten epigrafe nagusiak daude, eta ondoan, horietan lortutako garapen-maila, ehunekotan.

<b>1. ARDATZA: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA</b>		<b>%</b>
<b>70-100</b>	1. Erakundearen irudia	<b>70-100</b>
	2. Bezeroekiko (pertsona fisikoak) edo herritarrekiko harremanak	<b>70-100</b>
<b>2. ARDATZA: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA</b>		<b>%</b>
<b>40-69</b>	3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak	<b>0-39</b>
	4. Pertsonen kudeaketa	<b>40-69</b>
	5. Kanpo-harremanak	<b>0-39</b>
	6. Kudeaketa-sistema	<b>70-100</b>

Laburbilduz, eta ebaluazio-prozesu osoan zehar eskuratutako informazioa oinarri hartuta, talde ebaluatzaile honen iritziz hauek dira OSATEK-Zumarragak dituen 3 indargunerik garrantzitsuenak:

Gerentziaren lidergoa funtsezkoa izan da urte gutxi hauetan erakundeak egin duen bidea gauzatzeko; gainera, gerentea erabileran eredugarria izateaz gain, hainbat proiekturi ere bultzada eman die. Gure ustez, euskararen aldeko jarrera proaktibo hori gainerako arduradunen artean lantzeak lagunduko lioke erakundeari aurrerantzean.

Irudia da erakundeak garatuen duen alderdia, eta horrela, errotulazio finkoan eta webgunearen edukietan euskararen presentzia oso ondo bermatuta dago. Komeniko litzateke, hala ere, noizbehinkako oharrei erreparatzea eta horien jarraipena egitea.

Planteamendu berria baina sendoa du OSATEKek, hizkuntza-politika zehaztuta, dagozkion baliabideekin, kudeaketa-sisteman integratua eta estrategia garatu batekin. Horrekin batera, hainbat neurri zuzentzaile ditu martxan euskararen presentzia areagotzeko.

Bestetik, hauek izan daitezke erakundeari aurrera egiten gehien lagun diezaioketen palankak, erakundearen beraren lehentasunak, errendimendua (eragin biderkatzailea) eta egingarritasuna aintzat hartuta:

Giza baliabideak eta zentroak kontuan hartuta, erakundea ez da hain handia baina oso sakabanatuta dago lurraldeen artean; hala ere, langile bakarra dago lanean Euskara Zerbitzuan. Ebaluatzaileon ustez, oso lagungarria izango litzateke zerbitzua indartzea edota Zumarragako zentroan erreferente bat izendatzea, hizkuntza-kudeaketan sakonago eragiteko.

Euskararen erabilera areagotzeko abian jartzen diren ekimenen eta politiken eragina neurtzea funtsezko alderdia dela deritzogu; izan ere, ebaluazio on eta sendo batek jarraitu beharreko bide egokia erakutsiko du. Hori dela eta, komeniko litzateke datuak biltzeko modua hobetzea eta datu horiek sistematizatzea, erabaki eraginkorrak hartu ahal izateko.

Ezinbestekoa ikusten dugu Gerentziak duen lidergoa bultzatzea erdi-mailako arduradunen artean, giltzarri baitira euskararen normalizazio prozesuan. Izan ere, horiek eredu izanik, euskararen erabilera areagotuko da nabarmen.

Amaitzeko, ebaluatzaileok gure esker ona adierazi nahi diegu ebaluazioan parte hartu duten pertsona guztiei beren prestasunagatik eta enpresa bertatik bertara ezagutzeko eman diguten aukeragatik. Espero dugu hemen jasotako guztiak OSATEK-Zumarragarentzat baliagarriak izatea, euskararen presentzia eta erabilera sendotzeko.

### 3. Erakundearen ikuspegi xehea: ebaluazioa ardazka

#### 1. Ardatzaren ebaluazioa: 1. ARDATZA: ZERBITZU-HIZKUNTZA

ATRIBUTUAK: GARAPEN MAILA						
ELEMENTUAK	HEDADURA			SENDOTASUNA		
	0-39	40-69	70-100	0-39	40-69	70-100
1. Erakundearen irudia			X			X
2. Bezeroekiko/Herritarrekiko harremanak			X			X

#### 1. Erakundearen irudia:

##### Indarguneak

- Erakundearen irudiari dagokionez, irudia eta komunikaziorako euskaraz egiteko irizpideak jasotzen dituen dokumentua 2019ko maiatzean onartu zuen Zuzendaritzak, "Hizkuntza Ofizialak Erabiltzeko irizpideak OSATEKen" instrukzioa, hain zuzen ere. Bertan, ezarritako neurriak aplikatu behar direla dio hainbat arlotan, besteak beste errotulazioari begira, zerbitzua euskaraz eskaini ahal izateko. Izan ere, barruko zein kanpoko instalazioetako errotulazio guztietan bi hizkuntza ofizialak erabiltzen dira, euskara lehenetsita. Jarraipena egiten da, baita berrikuspen zerbitzua eskaini ere.
- Langileen eskura jarri ditu Erakundeak kontuan hartu behar diren irizpideak, eta langileek aukera dute testu koherenteak lortzeko eman beharreko pausuak eskuratzeko.
- Errotulazioari dagokionez, Zumarragako zentroko testuak ele bietan edo euskaraz soilik agertzen dira, azken urteotan egindako ahalegin handiari esker; batez ere, errotulazio finkoan. Irudi korporatiboaren elementu guztiak ele bietan agertzen dira (marka, logotipoa, gutun-azalak...). Hizkuntza-normalizaziorako teknikariak zentroko errotulazioa berrikusita dauka eta gerta daitezkeen aldaketak gauzatzen ditu, langileekin elkarlanean. Agerian daude lortutako emaitzak paisaia linguistikoa euskalduntzeko.
- Kartel batzuk euskara hutsean dituzte, erraz ulertu daitezkeelako. Horien artean ditugu, esaterako, papera, kartoia, bilgarria edo Osakidetzaren informazio kartelak.
- Bestalde, Osasun Sailak duen webgunean dago kokatuta OSATEKen weba, eta .eus domeinua erabiltzen du. Webguneko eduki gehienak euskaraz edo ele bietan izatea bermatzen du, jarritako hizkuntza-irizpideak kontuan hartuta. Azpimarratzekoa da bideoak eskegi dituzten kasuetan elkarriketatutako pertsonen erdaraz hitz egiten dutenean, azpigituluen bitartez euskarazko bertsioa ere bermatzen dela.

##### Zer hobetuak

- Irudi korporatibo bateratua zaintzeko aurrerapen garrantzitsuak eman dira, eta kasu gehienetan hizkuntza irizpideak betetzen dira. Hala ere, kasu batzuetan behar ez diren maileguak erabiltzen dira (maskarila) edo euskara ez da beti lehenesten, esate baterako, sustapen materialean (erretiluak), edo gaztelaniaz bakarrik betetzen dira (antenen garbiketa).
- Hizkuntza-normalizaziorako teknikariak Zumarragako zentroa noizbehinka bisitatu badu ere, komenigarria litzateke zentroko langile bat euskararen erreferentea izendatzea sor daitezkeen errotulazio finkoa nahiz aldakorra ikuskatzeko. Are gehiago, oso baliagarria ikusten dugu erreferentearen eskura jartzea "txekea itzazu" dokumentu antzeko bat

erabiltzea.

- Nahiz eta fraseologia erabiliena Harrera Gidaren hiztegian jasota egon, egokia litzateke errotulazio guztia ere (finkoa nahiz aldakorra) jasotzea dokumentu horretan, eta langileen eskura jartzea (intranetean, esaterako), testu bateratuak erabiltzen direla bermatzeko.
- Webguneko lehen pantaila osorik euskaraz badago ere, barrura joan ahala, eskegita dauden hainbat elementu gaztelaniaz baino ez dira agertzen, baita euskaraz nabigatzen denean ere (esaterako, hitzarmenak eta kudeaketa-gomendioak edo 2012ko edo aurreko urteko aktak). Bestalde, nahiz eta testua ele bietan izan, euskara ez da beti lehenesten, "Merezimendu egiaztatze" dokumentuan, esaterako. Beraz, komeniko litzateke dokumentu horiek aztertzea, horrek onurak ekarriko lituzke eta.
- Web orriaren hasierako hizkuntza ez dago euskaraz lehenetsita; beraz, euskarazko bertsioa ez da lehenbizi irekitzen, edo orriaren gorputza zentrala gaztelaniaz agertzen da sartzean, menua euskaraz izan arren. Gomendagarria litzateke, nahiz eta sarbidea erdarazko bilatzaile batetik egin, euskara bertsiora bidaltzea beti euskararen presentzia areagotzeko.

## **2. Bezeroekiko/Herritarrekiko harremanak:**

### **Indarguneak**

- Euskararen erabilera normalizatzeko planean xedatutakoa betetze aldera, 2019an Euskara Batzordeak eta Zuzendaritzak hizkuntzarekiko irizpideak onartu zituzten eta langile guztiei bidali zitzaizkien. Bertan, idatzizko dokumentaziorako (segurtasun - galdetegia, zain-barneko kontrastea jarri ahal izateko baimena, erreklamazio-orriak, inkestak...) hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak zehaztuta daude eta dokumentazio guztia, administraziokoa nahiz osasun-arlokoa, bi hizkuntza ofizialetan emango da. Erreklamazioak erantzuteko, erabiltzaileak egindako hizkuntza hautuari jarraitzen zaio; izan ere, idatzizko erantzunak herritarrak erabilitako hizkuntza ofizialean erantzuten dira.
- 2019ko ekainean eta irailean euskarari buruzko inkesta bat egin zitzaien zentroko langileei, eta, besteak beste, galdetzen zitzaien ea euskara erabiltzen zuten lanean, ahoz eta idatziz, eta zelako erabilera zeukaten, segimendua egin ahal izateko. Zalantzarik gabe, hori oso lagungarria da erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatzeko, OSATEKek horien aldeko apustu sendoa egiten duela erakutsiz.
- Harrera-protokoloa finkatuta dute; bertan, lehen hitza beti euskaraz izan behar dela azpimarratzen da. Gainera, bezeroen eta profesional elebidunen arteko harremana euskaraz izan dadin, kanpaina bat "Osatek-en ere Euskaraz bai sano" jarri da abian pazienteei euren eskubideak gogorarazteko eta profesional euskaldunak borondatezko E ikurraren bidez erraztasunez identifikatzeko, baita ulertzeko gaitasuna dutenen artean ere, belarri ikurri baten bidez.
- Pazienteekin harreman zuzena duten zentroko langileen gaitasuna handia da eta aurrez aurreko zerbitzua euskaraz ematea bermatuta dago oro har. Are gehiago, Zuzendaritzak barneratuta dauka ahozko zerbitzua euskaraz ere eman behar dela.

### **Zer hobetuak**

- Interesgarria izan liteke jarrera proaktiboa izatea lehenetsitako hizkuntza jaso gabe dagoenean, hots, pazienteei galdetzea ea zer hizkuntzatan artatuak izan nahi duten, erabiltzaileek pausu hori eman dezaten itxaron beharrean. Erabiltzailearen hizkuntza hautua Osakidetzako sistema informatikoan sartzen da, baina OSATEKek ez du informazio hori erregistratzen berriazko aplikazioan.
- Egun, pazienteei zuzendutako dokumentazio asko (RMN txostenak, adibidez) ez dago

euskaraz, batez ere erradiologoek txostenak, eta pazienteak euskaraz eskatzen duenean soilik itzultzen dira. Protokolo hori aztertzea komeni litzateke, euskara lehenetsi duten paziente guztiek dokumentazio osoa euskaraz jasotzeko eskatu gabe, hots, eskaintza aktiboa izanik.

- Erreklamazioak erantzuteko idazkien sortze-hizkuntza gaztelania da eta gero itzuli egiten dira. Interesgarria litzateke lanpostu espezifikoetarako trebakuntza planifikatzea, euskaraz idatzitako dokumentuak gehitzeko.

- Azpimarratzekoa da paziente euskaldunaren hizkuntza eskubideak bermatzeko gaitasun sendoa duela erakundeak bere Zumarragako zentroan. Hala ere, oraindik badira kasu batzuk non hizkuntza irizpideak ez diren betetzen, batez ere medikuen artean, zeren eta harreman gutxi badute ere, haiena da ardura garrantzitsuena kalitatezko zerbitzua emateko. Langile horien motibazioa, trebakuntza edo ohiturak lantzeko egokia litzateke neurriak hartzea, adibidez "Euskarazko prestakuntza planean" aipatzen diren euskararen erabilera teknikoak lantzeko taldeak ere Zumarragako zentroan bertan antolatzea.

- Erakunde honen funtsa pazienteen eta osasun-profesionalen arteko hartu-emana da; beraz, erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak bermatze aldera, bezeroaren hizkuntza hautua errespetatzen da. Halere, profesional batzuek maila baxua daukate (A2 edo ezer ez). Hori dela eta, gomendagarria litzateke langile horientzako berriazko prestakuntza-plan bat ezartzea. (Jose Miguel Recarte)



## 2. Ardatzaren ebaluazioa: 2. ARDATZA: LAN-HIZKUNTZA

ATRIBUTUAK: GARAPEN MAILA						
ELEMENTUAK	HEDADURA			SENDOTASUNA		
	0-39	40-69	70-100	0-39	40-69	70-100
3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak	X			X		
4. Pertsonen kudeaketa	X				X	
5. Kanpo-harremanak	X			X		

### 3. Barne-Komunikazioa eta lan-tresnak:

#### Indarguneak

- Erakundeak euskara eguneroko laneko ahozko eta idatzizko komunikazio guztietan nola erabili behar den zehazten du. "Harrera gida OSATEK zentroetan" dokumentua langile guztiei jakinarazi zaie eta bertan arlo profesionalean erabiltzeko oinarrizko hiztegia jasotzen da. Horri esker, euskara lan-hizkuntza bihurtzeko bidea errazten da eta langileek laneko terminologia bateratua erabiltzen dute.
- Zentroan erabiltzen den errotulazio txikia eta aldakorra bi hizkuntza ofizialetan daude eta, beraz, hizkuntza paisaia euskalduna da.
- Jakinarazpen masiboetan (besteak beste idatzizko komunikazioetan, bertikaletan nahiz horizontaletan, jakinarazpen elektronikoak, lan-aginduak eta egutegiak, ziurtagiriak, gogobetetze-inkestak, hobekuntzen inguruko oharra, eta antzekoak), edota langile-administrazioko dokumentazioa (eskaera-orriak, lan-kontratuak, izendapenak, administrazio-ebazpenak, nominak), ele bietan egitearen kontzientzia handia da.
- Langileek erabiltzen dituzten barruko dokumentuak intraneten daude ele bietan (jarraibideak, inprimakiak, prozedurak, fitxak). Horrek laguntzen du euskararen erabilera areagotzen.
- Langile euskaldunen artean ahozko komunikazioa euskaraz egiten da hein handi batean, batez ere komunikazio horizontalean, baita komunikazio bertikalerako solaskidea euskalduna denean ere.

#### Zer hobetuak

- Gaztelaniaz sortzen da dokumentazio gehiena eta, gero, euskaratu egiten da eta bi hizkuntzetan zabaldu eta erabiltzen da kasu gehienetan. Euskarazko sortze-hizkuntza handitzea komenigarria litzateke, itzulpen beharrik ez izateko. Horretarako lagungarria litzateke berriazko euskara prestakuntzak antolatzea.
- Profesional euskaldunek ardura handia hartzen dute euskarazko arreta bermatzeko. Komenigarria litzateke esfortzu hori aitortzea, esate baterako, "soldata emozionala" hobetuz edo bizitza pertsonala eta lana kontziliatzeko neurriak bultzatuz (puntuak ematea ordutegia edo lan-txanda aldatzeko, prestakuntza jasotzeko edo kongresuetara joateko).
- Komunikazio bertikal asko gaztelaniaz izaten da, hala nola arduradunen eta langileen arteko bilerak, Bilboko zentralerako alorren arteko komunikazio batzuk eta Gipuzkoako Lurralde Buruarekin elkar banatzen dituzten mezu gehienak. Euskara areagotzeko bideak aztertu beharko lirateke, elkar banatuko diren mezu guztiak ele bietan egiteko. Esaterako, lan bileretan euskararen presentzia areagotzeko, gutxieneko bat euskaraz bermatze aldera,

euskaraz puntu zehatz batzuk beti gehitzea egokia litzateke: bilerarako deialdia, gai-ordena, lehen eta amaierako agurra eta abar.(Jose Miguel Recarte)

- Ezinbestekoa ikusten dugu bitarteko arduradunen lidergoa (lurreko burua, koordinatzaileak, txanda-arduradunak), ahozko komunikazioan eragiteko. Izan ere, euskararen betekizuna ez da euskara-teknikariaren kontua, arduradun guztiena baizik. Arduradunen euskararen aldeko jarrerak izango baitu eragin positibo handienetarikoa bat barne-harremanetan, eredu izanik.

- Ahozko komunikazioa solaskidearen arabera izaten da. Langileek Bizkaiko zentralarekin hitz egiten dute batez ere, baina atalaren arabera aritzen dira euskaraz. Euskararen erabilera bermatzeko, komenigarria litzateke atalak eta lanpostu gakoak aztertzea, langile euskaldunak hor jartzeko eta barne-harremanak euskaraz bultzatzeko.

- Gaztelaniaz hitz egiteko joera dago kasu askotan. Barne-harremanak euskaraz izan daitezzen eta hizkera-ohiturak euskararen alde egiteko, neurriak hartzea komenigarria litzateke, hala nola motibazio saioak eta berriazko prestakuntza.

- Euskarazko bertsioen instalazio-kopurua hutsa da eta langileen artean ez dago ohiturarik baliabide informatikoak euskaraz erabiltzeko. Langile guztiek gaztelaniaz dituzte aplikazio eta programa orokorrak eta berriazkoak, sistema eragilea eta nabigatzailea. Aurreikusita dago sistema informatikoa berritzea eta euskarazko aplikazioak eskaintzea laster eta, beraz, aukera izango da euskarazko bertsioak jartzeko aplikazio batzuetarako. Laneko aplikazioak euskaraz izateak eragin handia du; hori dela eta, sistema berrituko denean ohitura-aldaketa sustatzea gomendatzen dugu eta, horretarako, sentsibilizazio- eta komunikazio-kanpainak antolatzea, prestakuntza eskaintzea edota euskarazko adibideak erabiltzea idatzizko mezuetan.

#### **4. Pertsonen kudeaketa:**

##### **Indarguneak**

- Azaroaren 24ko 10/1982 Legeak, Euskararen Erabilera Normalizatzekoak, jasotako aginduak betetze aldera, eta hortik eratorritako 86/1997 Dekretuak xedatzen duenari jarraituz, ezarri beharreko helburuak aztertze eta horiek bete daitezzen hartu beharreko neurriak biltzeko asmoz, OSATEKek 2017ko urrian langile, lanpostu eta laneko hizkuntza erabilera zein hizkuntza-eskakizunei buruzko azterketa eta diagnostikoa egin zuen. Horrek oinarriak jarri ditu planaren neurri zuzentzaileak aurrera eramateko modu eraginkor batean, euskara zerbitzu- eta lan-hizkuntza izateko helburuak betetzeko. Horren adierazle dugu Administrazio-Kontseiluak hartutako Erabakia, 2018ko ekainaren 21ekoak, lanpostu guztiei euskararen ezagutza-mailari dagokionez Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila eskakizuna galdatzen duena. Horrez gain, izaera eta kokapen geografikoak arrazoituta lanpostu batzuei lehentasuna ematen zaie zerbitzu-hizkuntza bermatzeko 2022. urte bukaerarako. Erabakiak berak lanpostu hutsak betetzeko eta figura berriak eratzeko kontratazio-politikak ere ezartzen ditu. Hori lortzeko berriazko baliabideak prestatu ditu entitateak: 2020. urterako Euskarazko Prestakuntza Plana (Formakuntza Plan Orokorren barnean txertatuta) hain zuzen ere. Horren barnean hainbat proposamen luzatzen zaizkie langileei bai gutxieneko maila ziurtatzeko bai eskuratutakoa hobetu eta laneko eginkizunetara egokitzeko, konpromiso-orria sinatuz. Plan horren berri langile guztiei ematen zaie.

- Langile berrientzako Harrera-Protokoloa garatua dute, eta ematen zaien dokumentazioa Harrera-Karpetan jasotzen da eta informazio hori guztia euskaraz eta gaztelaniaz agertzen da. Orokorrean Harrera-Gida oso landua da eta euskara lan-hizkuntza izateko, baliabide lagungarri asko eskaintzen ditu; azpimarratzekoa da informazioaren atal bat zehazki euskararen normalizazioari buruzkoa dela.

- Langileen kudeaketari dagozkion dokumentu estandarizatuak ele bietan daude, hala nola

nominak, lan-kontratuak edo eskabide-orriak. Berdin gertatzen da hileko nominarekin batera bidaltzen zaien mezu elektronikoaren kasuan ere.

- Zumarragako zentroan praktikak egiten dituzten kategoria batzuetako langile berriek eskuliburuak euskaraz jasotzeko aukera dute.
- Irizpideak zehaztuta daude, eta ikastaroen kudeaketarako erabiltzen diren dokumentuak (informazioa jakinaraztea, izen-ematearen prozesua, asebetetze-inkesta, eta abar) ele bietan daude eta horrela helarazten zaizkie langileei.

## **Zer hobetuak**

- Zerbitzu-hizkuntza euskaraz izatea bermatzeko ezinbestekoa da ordutegi guztietan langile euskaldunen bat izatea. Horretarako, oso lagungarria litzateke lanpostu guztiak planifikatzea.
- Nahiz eta Euskara Plana webgunean izan eta e-postaz bidali zen, esfortzu gehiago egitea gomendatzen dugu komunikazioa eraginkorragoa izateko, langile guztiek barnera dezaten. Horrekin batera, oso baliagarria litzateke langileei aukera ematea parte hartzeko.
- Lanean euskaraz ongi molda daitezkeen etorkizuneko profesionalak gehitzeko eta bermatzeko hainbat prestakuntza-saio berezitu eskaintzen hasi dira, baina joera dago hori gaztelaniaz egiteko. Komenigarria litzateke plangintza eraginkor bat eta estrategia berriak lantzea euskal hiztunak diren tutore gaituak biltzen formazio horiek saretzen eta indartzen joateko.
- Euskararen erabilera eta ezagutza indartzeko komenigarria litzateke baliabide gehiago jartzea motibazio-saioak egiteko eta horietan langile guztiek parte-hartzeko.
- 2022ko abenduaren 31rako derrigorrezkoa izango da hainbat lanpostutan Euskarazko B2 maila edukitzea. Zumarragako langileen gehiengoak maila hori duen arren, interesgarria litzateke goreneko maila lortzeko aukera eskaintzea, onuragarria bailitzateke barne-harremanak areagotzeko. Horrekin batera, euskara teknikoak lantzea ere komenigarria litzateke eguneroko jardueran erosotasunez funtzionatzeko.

## **5. Kanpo-harremanak:**

### **Indarguneak**

- Zumarragako langileek ahozko harremana dute Goierri-Debagoiena ESIarekin materiala eskatzeko. Batzuetan, eskaerak egiteko telefono-deiak ere badaude. Ahozko harreman horiek garatzeko Osakidetza langile euskaldun batzuekiko harremana euskara hutsezkoa da.
- Hornidura-kontratuak burutzeko baldintza pleguetan OSATEKek bere irudi eta hizkuntza-irizpideak betetzeko beharra ezartzen die hornitzaileei. Alderantzizko kasua sortzen bada eta hornitzaileak euskarazko harreman eskaera egiten badu, erakundeak gaitasuna dauka eskaera horri erantzuteko.
- Aliantzak dituzte hainbat erakunderekin, besteak beste Osakidetza, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza edo Euskal Herriko Unibertsitatea. Azpimarratzekoa da, esaterako, euskara-teknikaria egiten ari den lana EHUK antolatutako graduondoko batean (Hizkuntzen Kudeaketa Osasun Arretan: Euskara Komunikazio Klinikoa), edo Osakidetzak antolatzen dituen euskara-bileretan parte hartzea.

## **Zer hobetuak**

- Kanpo-harremanak ez dituzte txertatuta euren hizkuntza irizpideen artean, harreman gutxi dituztelako eta, beraz, pisu gutxi daukatelako. Nahiz eta horrela izan, arlo horretan ere estrategia berriak lantzea gomendatzen dugu.
- Administrazioarekiko idatzizko komunikazio gehiena gaztelaniaz da. Komenigarria litzateke pixkanaka hasia horiek euskaratzen epe ertainera begira emaitzak lortzeko. Entitate horiekiko ahozko komunikaziori dagokionez, solaskide asko ez dira euskaldunak. Bestalde, hainbat erakunde pribaturekin ere harreman idatzia daukate materiala eskatzeko eta gaztelaniaz kudeatzen da. Interesgarria litzateke arlo horretan ere euskara erabiltzeko neurriak hartzea, adibidez, erabiltzen den eskaera-orria euskaratzen. Hori guztia ikusita, urrats handia litzateke arlo honetan sakontzea, batetik, arloko langileen jarrera proaktiboa lantzen, eta, bestetik, solaskide euskalduna bilatzen.
- Aliatuekin harreman finkoa garatu beharko luke Zumarragako egoitzak, eta hori lortzeko inguruko erakundeak aztertu beharko lirake. Adibidez, Goierri-Debagoiena ESIarekin hitzarmena sinatzea Osakidetza antolatzen duen formakuntzan OSATEKeko langileek parte hartzeko.

## **6. Kudeaketa-sistema:**

### **Indarguneak**

- OSATEKek indarrean dagoen legediak ezarritako hizkuntza betebeharre eusteko eta bere xedea den euskal osasun eta gizarte-sistemari laguntza zerbitzuak goreneko kalitatean emateko, 2017. urtean egoeraren diagnostia egin zuen, eta euskararen erabilerekin azterketa egin ondoren, Euskara Batzordea sortu zuen 2018an. Batzorde hori aldiro biltzen da euskararen egoera aztertu, Euskara Plana diseinatu eta horrekin zerikusia duten gai guztiak jorratu eta erabakiak hartzeko helburuz. Gaur egun indarrean dagoen Plan Estrategikoaren barnean (2018-2021) txertatu du euskararen normalizaziorako oinarria, Administrazio Kontseiluaren oniritziarekin hartutako erabakiak inplementatuta. Urte berean, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Lehenengo Plana egin eta onartu zuen, helburu nagusia euskara zerbitzu-hizkuntza eta lan-hizkuntza izatea duena, euskararen normalizaziorako jarraitu beharreko irizpideak eguneroko lanean planteatuta. Bestalde, lanpostu bat sortu zuen hizkuntza-normalizazioko teknikarirako, euskararen erabilera kudeatzeko asmoz. Gaur egun indarrean dagoen Plan Estrategikoaren helburuetako bat euskara normalizatzea eta inplementatzea da, eta plan horretatik abiatutako ekintzak planifikatu eta bultzatzen dira. Horrekin batera, urteko kudeaketa planean euskararen presentzia areagotzeko neurriak eta ekintzak txertatuta daude eta neurri horien jarraipena egiten da.
- Planteamendu berria baina sendoa du entitateak, hizkuntza-politika zehaztuta, dagozkion baliabideekin, eta kudeaketa-sisteman integratua. Gainera, estrategia garatua du; horren seinale da Euskara zerbitzuak urtero sortzen duela kudeaketa-plana, euskaraz, eta erakunde osoan aurkezten duela, baita langile guztien eskura jarri ere. Izan ere, plan hori garatzeaz gain, hainbat neurri zuzentzaile jarri dira euskararen presentzia areagotzeko, hala nola "Euskaraz bai sano!" kanpaina, herritarrei jakinarazteko euskaraz aritzeko aukera dutela, edo langileei euskara maila hobetzeko prestakuntza eskaintzea. Are gehiago, harremanetan eta lankidetzan dago hainbat entitaterekin: HPS, Osakidetza, Osasun Saila, gainontzeko sozietate publikoak, etab.
- Herritarren hizkuntza-beharrizanak barneratuta dituzte, baita euren hizkuntza-eskubideak errespetatu behar direla ere. Jarraipena egiten diote egoerari eta planifikatutako planteamendu bat dute. Gainera, euskara erabiltzeko gonbidapena egiten dute modu proaktiboan (lehen hitza euskaraz), euskarri fisikoak identifikatuz lantoki euskaldunak eta langileen euskaraz egiteko gaitasuna adieraziz. Kalitate atalak bi urterik behin inkestak egiten dizkie herritarrei eta langileei, eta galderen artean euskarazko zerbitzuaren ingurukoak daude.

- Kalitatezko eta euskarazko arreta lehentasuna da Zuzendaritzarentzat, eta ahalegin handiak egiten ditu itxaron-zerrenda korapilatsuen kudeaketa eta langileen euskarazko trebetasuna uztartzeko.
- 2018. urtean Administrazio Kontseiluak bezeroen hizkuntza beharriari aurre egiteko, erakundeko plantilla funtzionala aztertu zuen, eta lanpostu guztiei euskara-erantzutza maila esleitu zien (Hizkuntzen Europako Erreferentzia Marko Bateratuko B2 maila), eta aurreikusita dago 2022. urtean dagozkion derrigortasun-datak ezartzea izararen eta kokapen geografikoaren arabera. Gainera, jarraipena egiten dio horri, eta ezarritako maila lortzeko baliabideak proposatzen ditu, 2019ko urrian Euskarazko Prestakuntza Planean adostutakoari jarraituz. Lan hori emankorra da lanpostu bakoitzak exijitzen duena ondo kudeatzeko eta kalitatezko zerbitzua emateko.
- Euskara Plan Orokorrean lanpostuen sailkapena azaltzen da pazienteei duten harremanen garrantzia irizpidea izanik; eta koherentzia horri helduz, Prestakuntza Planean lehentasunezko hurrenkera jasotzen da formakuntza modu desberdinei ekiteko. Laguntza ekonomikoak ere eskaintzen ditu, eta egindako ahaleginak aitortze aldera, puntuazio gehigarria emango zaie langileei beren barne mugikortasunerako. Berariazko prestakuntza plan horretaz aparte, euskara-ikasketak burutzeko aukerak eta laguntzak Formakuntza Plan Orokorrean barnean ere jasotzen dira.
- Gerentearen lidergoa argia eta indartsua da eta ardura hartzen du sinatutako dokumentuak langileen artean zabaltzeko. Berez, Zuzendaritzak jarrera proaktiboa du euskararen erabileran eta prestakuntzan, eta egitasmo desberdinetan eredu garri jokatzen du (Aldahitz, Euskaraldia...) eguneroko lanean euskara gehiago txertatzeko asmoarekin.

## **Zer hobetuak**

- Oraindik erantzutza nahikoa ez denez, batez ere medikuen artean, zerbitzu-hizkuntza bermatuago dute lan-hizkuntza baino, eta horrek oztokatzen du zerbitzu elebidunen garapena. Horri aurre egiteko, baliabide ekonomikoak jarri ditu instituzioak, baina langileek duten euskararen erantzutza ikusirik, komeniko litzateke baloratzea esfortzu gehiago egitea arlo horretan. Izan ere, ezinbestekoa da baliabide gehiago jartzea euskara planaren helburuak bete daitezen.
- Eman diren urrats irmoetan atzera ez egiteko, oso lagungarria izango litzateke neurtze-sistema sendo bat sortzea eta martxan jartzea, datu zehatzak eskuratzeko. Horrela, etengabeko hobekuntza-prozesu batean aurrera egingo litzateke eta, zerbitzu-hizkuntza bermatzeaz gain, bultzada emango litzaioke lan-hizkuntza gisa. Izan ere, neurketa kuantitatiboak eta kualitatiboak egitea oso baliagarria da erabaki eraginkorrak hartu ahal izateko.
- Lantokien banaketa geografikoa eta horrek duen eragina zuzendaritzarekin harreman zuzena izateko kontuan harturik, erakundeko arduradunen euskararen aldeko jarrera ezinbestekoa da. Izan ere, euskara lan-hizkuntza izan dadin nahitaezkoa da borondatek haratago joatea. Hori dela eta, Zuzendaritzak neurri sendoak hartu beharko lituzke existitzen diren erresistentziei aurre egiteko. Horren seinale da sortze-hizkuntza gaztelania dela oraindik hein handi batean.
- Kalitate sailetik bi urtetik behin galdetegiak egiten dira bai langile bai bezeroen asebetetze maila erantzutzeko. Datuak eguneratuagoak izateko egokia litzateke bezeroei egiten zaizkien, inkestak kasu batez ere, maiztasun hori gutxitzea eta behintzat urtean behin egitea, Euskara Kudeaketa Planak planteatutako neurriak egokiak diren eta aurreikusitako helburuak betetzen diren berresteko.
- Arreta beti euskaraz eman ahal izateko, ez da lantalde euskaldunak antolatzeke plangintzarik egiten. Gaur egun euskarazko zerbitzua bermatuta badago ere, plangintza hori ez egoteak ez luke ahalbidetuko etorkizunean gerta daitezkeen aldaketen aurrean behar bezala jardutea.

- Arduradunen artean askok euskara ezagutza duten arren, beste batzuek ez dute. Komenigarria litzateke beste lanpostuen kasuetan egin den bezala, ardura duten lanpostuetan euskara gaitasunaren beharra aztertzea etorkizunari begira. Goi-mailako karguak parte hartzeaz gain, oso interesgarria litzateke "Aldahitz" bezalako ariketa praktikoak langile guztiei zabaltzea eta horren emaitzen jarraipena egitea.(Jose Miguel Recarte)
- Lantaldeak ondo funtzionatzeko eta arreta euskaraz modu eraginkorrean emateko, ondo legoke euskaraz ez dakiten edo gutxi dakiten langileak ere euskara planarekin nola inplikatu hausnartzea.

#### 4. Erakundeak lortutako garapen-maila

Zure erakundeak lortutako puntuazio absolutua elementuka (urdinez) eta elementu horren gehienezko puntuazio absolutua (laranzjaz), EME-ren arabera

