

HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK OSATEK-EN

AURKIBIDEA

0. SARRERA.....	1
1. KAPITULUA: AGIRI HONEN OINARRIAK.....	2
2. KAPITULUA: APLIKAZIO-EREMUA ETA APLIKAZIO-EPEA.....	2
3. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA.....	2
3.1. Errotulazioa, kartelak eta dokumentazioa.....	2
3.2. Internet, Intranet eta baliabide informatikoak.....	3
3.3. Argitalpenak.....	3
3.4. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak.....	3
3.5. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak.....	3
4. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK.....	
4.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak.....	
4.1.1. Irizpideak ahozko komunikazioetan.....	
4.1.2. Irizpideak idatzizko komunikazioetan.....	3
4.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak	3
	4
	4
5. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK.....	5
5.1. Harremanak langileen artean.....	5
5.2. Langile berrien harrera.....	5
6. KAPITULUA: LANGILE ELEBIDUNEN IDENTIFIKAZIOA.....	5
7. KAPITULUA: HIZKUNTZEN KOKAPENA ETA TIPOGRAFIA KOMUNIKAZIOETAN.....	6
8. KAPITULUA: ITZULPEN-POLITIKA.....	7
9. KAPITULUA: IRIZPIDEEN TRANSMISIOA, APLIKAZIOA ETA JARRAIPENA.....	7



o. SARRERA

Dokumentu hau egin da helburu hauek lortzeko bidean pixkanaka aurrera egiteko: EAEko hizkuntza ofizialen erabilerari buruz indarrean dagoen legeria bete, herritarren hizkuntza-eskubideak bermatu, egoera soziolinguistikoari egokitutako kalitatezko zerbitzua eskaini, eta OSATEKen eguneroko ahozko eta idatzizko komunikazio guztietan euskara ere zerbitzu- eta lan-hizkuntza izateko helburuan aurrera egin, pazienteekin, kanpoko erakundeekin eta langileen artean.

1. KAPITULUA: AGIRI HONEN OINARRIAK

- 67/1998 DEKRETUA, apirilaren 7koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazio Publikoaren argitalpenak arautzen dituen. http://www.legegunea.euskadi.eus/x59-preview/eu/contenidos/decreto/bopv199801747/eu_def/index.shtml
- 67/2003 DEKRETUA, martxoaren 18koa, euskararen erabilera Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan normalizatzeko. http://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza//contenidos/decreto/bopv200301945/eu_def/index.shtml
- 6/2010 LEGEA, abenduaren 23koa, Euskadiko Publizitate eta Komunikazio Instituzionalari buruzkoa. http://www.euskadi.eus/eusko-jaurlaritza/contenidos/ley/bopv201006512/eu_def/index.shtml
- EAEko Administrazio Orokorraren eta hari atxikitako Sektore Publikoaren Hizkuntza Irizpideak. Gobernu Kontseiluak 2021eko apirilaren 13ko bileran onartuta. https://www.euskadi.eus/hizkuntza_irizpideak/web01-a2euplan/eu/
- Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana (2013-2019). IV. Atala: Jardun-eremuak eta euskararen erabilera normalizatzeko neurriak (17-37 orrialdeak). https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_euskera/eu_osk/adjuntos/euskararenPlanaEu.pdf
- OSATEK, S.A.-ren Euskararen Erabilera Normalizatzeko I. Plana (2018-2022). https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/osat_quienes_somos/eu_osat/adjuntos/2018_12_04_plan_euskera_eu.pdf
- Osakidetzaren identitate grafiko korporatiboaren eskuliburua.
- OSATEKen erakunde-ezaugarriaren eskuliburua.



2. KAPITULUA: APLIKAZIO-EREMUA ETA APLIKAZIO-EPEA

Agiri honetan agertzen direnak OSATEKeko zentro guztietako langile guztientzat dira, eta aurreikusten da horiek ezartzea OSATEKen I. Euskara Plana amaitu aurretik, 2022ko abenduaren 31n. Hori lortzeko, modu progresiboan eta mailakatuan egingo du lan OSATEKek, eta eskura dituen beharrezko baliabideak erabiliko ditu.

3. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA

3.1. Errotulazioa, kartelak eta dokumentazioa

- a) OSATEKen instalazioetako errotulu, kartel, panel, paperezko ohar, etiketa, artxibo eta karpeta guztiak, finkoak zein aldakorrak, zuzen idatzita egon beharko dira EAEko bi hizkuntza ofizialetan, euskaraz eta gaztelaniaz, eta horietan hizkuntzen kokapenari eta tipografiari buruzko jarraibideak errespetatuko dira (6. kapitulua).
- b) OSATEKek kontratatutako enpresei dagokienez, kontratua gauzatzeko bi hizkuntza ofizialak erabili beharko dira osasunaren, segurtasunaren, ingurumenaren edo kalitatearen arloan erabiltzen diren errotulu, kartel, panel eta dokumentazio idatzi guztietan.
- c) Aurreko bi puntuen salbuespen modura, euskara bakarrik erabili ahal izango da errotulu edo kartelaren hitzek euskaraz eta gaztelaniaz oso antzeko grafia dutenean, edo piktogramaz edo irudiz lagunduta doazenean, eta edozein erabiltzailek esanahia uler dezakeela uste bada (adibidez: *Erresonantzia magnetikoa, Informazioa, Artxiboa*, etab.).

3.2. Internet, Intranet eta baliabide informatikoak

- a) OSATEKek, beharrezko baliabideak dituen heinean, Internet eta Intraneteko erabiltzaileek (herritarrek eta langileek) OSATEKen edukiak bi hizkuntza ofizialetan nabigatzeko eta eskuratzeko aukera izango dutela bermatuko du.
- b) Internet bidez egiten diren iruzkin, galdera edo kexei OSATEKek emandako erantzuna horietan erabilitako hizkuntzan izango da beti.
- c) OSATEKeko langileen mezu elektronikoak sinatzeko eremuak bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira, ahal den guztietan.
- d) OSATEKen Intranetak euskararen normalizazioarekin lotutako albiste, artikulua edo dokumentu garrantzitsuak bilduko ditu, lana euskaraz egitea errazten duten tresnetarako estekak erantsiz (itzultzaile automatikoak, zuzentzaile ortografikoak, hiztegiak, gramatikak, euskarazko dokumentuen ereduak), eta atal interesgarriak



sortuko ditu euskaraz dakiten profesional eta erabiltzaileentzat (zalantzak kontsultatzeko zerbitzua, iritzi-foroa), etab.

- e) OSATEKek eskura dituen bitartekoak jarriko ditu langile elebidunei jakinarazteko zeintzuk diren instalatu eta erabili ditzaketen euskarazko bertsioak dituzten programa eta aplikazio ofimatiko orokorrak (Windows, Office, Interneteko nabigatzaileak ...) eta espezifikoak.

3.3. Argitalpenak

- a) OSATEKek egindako edozein motatako argitalpenak ere, EAEn banatzekoak badira, gaztelaniaz eta euskaraz argitaratuko dira. Argitalpen horietan euskarari emango zaion lekua, gutxienez, %50ekoa izango da.
- b) Euskarri digitalean bakarrik editatzen diren argitalpenen kasuan, horietara sartzean hizkuntza aukeratzeko aukera emango da.

3.4. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak

OSATEKek egingo edo zabalduko dituen publizitate eta komunikazioen iragarkietan edo kanpaina instituzionaletan, euskara eta gaztelania erabiliko dira beti.

3.5. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

OSATEKek euskararen gutxieneko presentzia ziurtatuko du EAEn egiten dituen ekitaldi, jardunaldi, kongresu, hitzaldi, mahai-inguru, aurkezpen, prentsaurreko eta abarretan. Gutxieneko presentzia hori ahoz %10ekoa izango da eta idatziz %50ekoa, eta deialdi eta programetan, edo ekitaldi horietako hasiera eta amaierako agurretan, sarreretan, laburpenetan, aurkezpenetan eta banatu beharreko dokumentazioan egin dezake.

4. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK

4.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak

OSATEKera joaten diren pertsonak eskubidea dute arreta nahi duten hizkuntza ofizialean jasotzeko. Horiek dira OSATEKen Euskara Planaren helburuen hartzaile nagusiak, eta horregatik ahalegin berezia egingo da haiekiko eguneroko harremanetan, euskararen erabilerari buruzko jarraibideak modu naturalean txertatzeko, ahoz zein idatziz.

4.1.1. Ahozko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

- a) Paziente bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzari buruzko informazioak ("e" urdinaren logoa) ikusgai egongo da informazio pertsonala gordetzen duen sistema informatikoko



pantaila nagusian. Horrela, OSATEKeko profesionalak erraz identifikatuko dute paziente bakoitzak lehenetsitako harremanetarako hizkuntza.

- b) Zentroetan, OSATEKeko langileak pazientearekin lehen aldiz harremanetan jarri aurretik (telefonoz deitzen dionean hitzordua emateko), begiratu da ea herritarrak lehenetsitako hizkuntza aukeratuta duen edo ez, eta euskara baldin bada aukeratu duen lehenetsitako hizkuntza, euskaraz egingo zaio lehen dei horretan. Berdin jokatu da OSATEKeko langileek (idazkariak, laguntzaileak eta teknikariak) paziente hori zentrorara doanean.
- c) Zentroetan, OSATEKeko langileak pazienteari lehen aldiz deitu behar dionean hitzordua emateko, eta ez badaki zein den pazienteak aukeratu duen lehenetsitako hizkuntza, hasierako agurra eta lehenengo hitzak euskaraz izango dira beti. Horrela, euskararen hautua erraztuko da elebidunen kasuan, eta komunikazioa herritarrak nahi duen hizkuntzan jarraitu ahal izango da. Berdin jokatu da OSATEKeko langileek (idazkariak, laguntzaileak eta teknikariak) paziente hori zentroetara doanean.
- d) Erabiltzailearen batek euskaraz hitz egiten badie langile ez euskaldunei, azken hauek erraztuko dute lankide euskaldun batek herritarra artatzea. Lankide euskaldunak egongo ez balitz, egoera zein den azalduko zaio erabiltzaileari.
- e) Harrera egiten duten eta informazioa ematen duten langile euskaldunek eta euskara ikasten dabiltzanek, tresna lagungarri gisa, Harrera-gida OSATEK zentroetan liburuxka edukiko dute eskura. Gida horrek erabiltzaileei harrera egitean sarrien erabiltzen diren euskarazko hitz eta esapideak biltzen ditu.

4.1.2. Idatzizko komunikazioetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak

- a) Paziente, senide edo beste edozein erabiltzaileentzako dokumentazio guztia, izaera informatibo, asistentzial edo administratibokoa, bi hizkuntza ofizialetan entregatuko da. Euskarazko eta gaztelaniazko inprimakiak bananduta daudenean, erabiltzaileari galdetuko zaio zein hizkuntzatan bete nahi duen. Erradiologoek txostenak salbuespenak izango dira: gaztelaniaz idatziko dira, baina pazienteak edo mediku espezialistak euskaraz ere eskatuz gero, itzuli egingo dira; zuzen, zehatz, eta ahalik eta azkarren.
- b) OSATEKen paziente, senide edo beste edozein erabiltzailearen dokumentazioa jaso eta erantzuna eman behar zaionean, erantzuna hertararak erabiltzeko hizkuntzan (edo hizkuntzetan) idatziko da.

4.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak

Ahozko eta idatzizko komunikazioetan, eta ahal den neurrian, euskararen erabilera sustatuko da. BIKAIN ziurtagiria duten zentroetako langileekiko ahozko eta idatzizko harremanetan, euskararen erabilera bermatu eta lehenetsiko da.



5. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK

5.1. Harremanak langileen artean

- a) OSATEKek euskararen erabilera sustatu eta erraztuko du komunikazio formaletan, ahozkoetan zein idatzizkoetan, langile elebidunen artean, eta BIKAIN ziurtagiria duten zentroei lehentasuna emango die.
- b) OSATEKeko langileen arteko bilera formaletan, langileen hizkuntza-eskubideak errespetatzeko beharrezko baliabide guztiak jarriko dira, norberak nahi duen hizkuntza ofizialean komunikatu eta informazioa jaso ahal izateko. Bilera horiek sortutako idatzizko dokumentazioa (bilera-deia, gai-ordena, akta, informazioa...) bi hizkuntzetan egin eta zabalduko da.
- c) Idatzizko harremanei dagokienez, bi hizkuntza ofizialetan idatziko dira bai langileen administrazioari lotutako dokumentazioa (eskabide-inprimakiak, lan-kontratuak, izendapenak, administrazio-ebazpenak, nominak...), bai langileentzako informazio eta komunikazioak (iragarkiak, zirkularrak, gutunak, mezu elektroniko orokorrak, deialdiak...), hala nola prestakuntza, lan-osasun edo larrialdi-egoeren gaineko dokumentazioa).
- d) Langileek aurkeztutako eskabide edo erreklamazioei eman beharreko erantzunetan soilik erabili ahal da hizkuntza ofizial bakarra. Horrelakoetan, langileak bere idazkian erabilitako hizkuntzan idatziko da erantzuna.

5.2. Langile berrien harrera

- a) Langile berrientzako Harrera Plana bi hizkuntza ofizialetan idatzita egongo da, eta jarraibide honetan ezarritako hizkuntza-irizpideak jasoko ditu. Era berean, indarrean dagoen Euskara Plana aipatuko da, euskara ikasteko dauden aukerekin.
- b) Langile berriei egiten zaizkien harrera-prozesuetan (lantoki, eginkizun eta bestelakoei buruzko ahozko azalpenak...), eta ahal den neurrian, langile berriek beraiek aukeratutako hizkuntza erabiliko da.

6. KAPITULUA: LANGILE ELEBIDUNEN IDENTIFIKAZIOA

OSATEKek Euskaraz bai sano! egitasmo korporatiboa erabiliko du profesional elebidunak identifikatzeko (Osakidetzan erabiltzen den "e" urdinaren logoa), hainbat euskarri erabilita (identifikazio-txartela, kartelak, kartoizko piramideak, sinadura elektronikoa, helbideen zerrenda, eta abar). Proiektu honek bi helburu ditu: batetik, OSATEKekin euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek erraz jakin ahal izango dute zein profesionalekin egin dezaketean, eta, bestetik, kanpoko erakundeek (Osakidetza, hornitzaileak, administrazioak, etab.) OSATEKeko



profesional elebidunak identifikatu ahal izango dituzte euskarazko ahozko eta idatzizko komunikazioetarako; bestalde, OSATEKeko gainerako langileek jakingo dute zein lankiderekin egin dezaketen euskaraz, ahoz eta idatziz.

7. KAPITULUA: HIZKUNTZEN KOKAPENA ETA TIPOGRAFIA KOMUNIKAZIOETAN

Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan eta mezu bera ematen duten dokumentuetan, euskarazko testua lehentasunezko lekuan kokatuko da, tipografiaren bidez nabarmenduta:

- a) Euskarazko eta gaztelaniazko testu analogoak bata bestearen gainean dauden lerro edo blokeetan ipini behar izanez gero, euskarazko testua goian agertuko da; lerro edo zutabe bertikaletan, euskarazko testua ezkerrean egongo da; eta orrialde paraleloetan, euskarazko orrialdea eskuinekoa izango da. Adibidez:

OSATEK-EN WEBGUNEA / WEB DE OSATEK

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

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

GORABEHERAREN ONDORIOAK / CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE

❖ Ondorio kaltegarria pertsonengan / Resultado lesivo en personas

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

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

- b) Tipografiari dagokionez, euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan badaude (lerro, bloke, zutabe edo orrialdeetan) eta mezu berdinak adierazten badituzte, euskarazko testuak letra lodiz nabarmenduko dira, edo gaztelaniazkoak letra etzanean. Baina nabarmentzea ez da beharrezkoa izango hizkuntza bateko eta besteko testuak elkarren ondoan edo hurbil ez badaude, edo, testu berean bi hizkuntzak elkarrekin agertuta ere, mezu ezberdinak ematen badituzte. Adibidez:



Erantsita duzue lanaldi murriztua dagoen bitartean egingo den laneko egutegia eta ordutegia. (Proposamen pertsonalizatua gehitu).

El calendario/horario de trabajo durante el disfrute de la jornada reducida será el propuesto en el documento adjunto. (Aportar propuesta personalizada).

Eta horrela jasota gera dadin, eta dagozkion ondorioak izan ditzan, 10 eguneko epean enpresak kontrakorik adierazten ez badu, goian aipaturiko datan hasiko da naiz lanaldi murriztua egiten.

Y así lo comunico para que conste a los efectos oportunos, entendiendo que si en un plazo de 10 días la empresa no manifiesta ninguna resolución en contrario, comenzaré a disfrutar de la jornada reducida en la fecha citada anteriormente.

8. KAPITULUA: ITZULPEN-POLITIKA

- a) Agiri honetan jasotzen diren helburuak ezarritako epearen barruan egin ahal izateko, OSATEKeko langileek hizkuntza-normalizazioko teknikariaren laguntza izango dute. Egin beharreko testuen itzulpenak, moldaketak eta zuzenketak; eta baita hizkuntzekin zein Euskara Planean jasotzen den edozein gairekin lotutako zalantzak argitzeko ere erabili ahal izango dute langileek haren laguntza: euskara@OSATEK.eus
- b) Hala ere, kontuan hartu beharrekoak dira epe eta baldintza hauek:
 - b.1) 2021eko abenduaren 31ra arteko epean, edozein langilek edozein testu bidali ahal izango du itzultzera.
 - b.2) 2022ko urtarrilaren 1etik aurrera, OSATEKeko langile batek 2. hizkuntza-eskakizuna (B2 maila) edo goragoko bat egiaztatuta badu, eta lanpostuan derrigortasun-data ezarrita badu, orrialde bateko edo gutxiagoko testuak langileak berak sortu edo itzuli beharko ditu, eta zuzentzera bidali. Horrekin lotuta, langile horiek lehentasuna izango dute Prestakuntza Planean, zeregin horietan trebakuntza espezifikoa jaso dezaten eta beharrezko baliabideak izan ditzaten.

9. KAPITULUA: IRIZPIDEEN TRANSMISIOA, APLIKAZIOA ETA JARRAIPENA

- a) Pazienteak hartu, artatu eta informatzeaz arduratzen diren langile guztiek jarraibide honi buruzko informazioa jasoko dute lantokian, hainbat formaturen bidez: gidak, liburuak, kartelak, boligrafoentzako poteak eta triptikoak. Material hori OSATEKen hizkuntza-normalizazioko teknikariak egingo du, eta zentroetako arduradunei emango die.
- b) Jarraibide honetan ezarritako irizpideak zentroen ohiko zereginetan integratu daitezten, haien jarraipena eta ebaluazioa egingo da, beste funtzio bat balitz bezala. Alde horretatik, lurraldeburuak eta koordinazioko langileak funtsezko elementuak dira horiek behar bezala aplikatzeko, langileei azalpenak, jakinarazpenak eta motibazio positiboak emanez.
- c) OSATEKek sentsibilizazio-lan jarraitua egingo du langileek eguneroko lanean euskara erabil dezaten.