

# Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko III. Plana

2022 - 2028











---

<b>I. Aurkezpena</b>	<b>13</b>
<b>II. Euskara normalizatzeko prozesua Osakidetzan</b>	<b>17</b>
<b>III. Osakidetzan Euskararen Erabilera</b> <b>Normalizatzeko 3. Plana: oinarriak, helburuak,</b> <b>aplikazio-eremua, iraupena eta ebaluazioa</b>	<b>21</b>
<b>IV. Osakidetzan Euskararen Erabilera</b> <b>Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak,</b> <b>ekintzak, arduradunak eta adierazleak</b>	<b>25</b>
<b>ZERBITZU HIZKUNTZA</b> <b>Atarikoa eta helburuak</b>	<b>26</b>
<b>1. Erakundearen irudia eta komunikazioa</b>	<b>26</b>
1.1. Errotulazioa	26
1.1.1. Errotulazio finkoa	26
1.1.2. Kartelak eta errotulazio aldakorra	27
1.2. Ikus-entzunezko mezuak	27
1.3. Paper-gauzak eta bulegoko materiala	28
1.4. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	28
1.5. Argitalpenak	28
1.6. Ingurune digitala	29
1.6.1. Webguneak	29
1.6.2. Sare sozialak	29
1.6.3. Mugikorretako aplikazioak	30
1.6.4. Zigilu eta sinadura elektronikoak	30
1.7. Jendaurreko ekitaldiak eta jardunaldiak	30

---

<b>2. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak</b>	<b>32</b>
2.1. Paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen aitormena	32
2.2. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa	32
2.2.1. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren osaketa	32
2.2.2. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa aktibatzekeo kanpaina	33
2.3. Ahozko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin	33
2.3.1. Paziente eta erabiltzaileen harrera	33
2.3.2. Telefono-deiak	33
2.3.3. Ahozko komunikazioa zerbitzu asistentzialetan	34
2.4. Idatzizko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin	34
2.4.1. Dokumentazio estandarra	34
2.4.2. Dokumentazio klinikoa	35
2.4.3. Eskari eta erreklamazioei erantzutea	35
2.5. Harreman telematikoa paziente eta erabiltzaileekin	35
2.6. Euskarazko arreta-eskaintza, profesionalak eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistemaren bidez	36
2.6.1. Profesional elebidunen identifikazioa	36
2.6.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa	36
2.6.3. Profesionalak eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistemaren sustapena	36
2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko arreta-eskaintza	37
2.7.1. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza lehen mailako arretan	37
2.7.2. Euskarazko osasun-zerbitzu eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko arretan	37
2.7.3. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza Emergentsietan eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroan	38
2.8. Jendaurreko zerbitzuak eta makinak	38
2.9. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak	39
2.10. Paziente euskaldunen gogobetetasuna	39
<hr/>	
<b>3. Kanpoko entitateekiko harremanak</b>	<b>40</b>
3.1. Administrazio eta erakunde publikoekiko harremanak	40
3.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, eta erakunde pribatuekiko harremanak	40

---

<b>LAN-HIZKUNTZA</b>	<b>41</b>
<b>Atariko eta helburuak</b>	

---

<b>4. Barne-komunikazioa, bertikala eta horizontala</b>	<b>41</b>
4.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa	41
4.1.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren garapena	41
4.1.2. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren hedapena	42
4.2. Langileekiko harremanak	42
4.2.1. Ahozko harremanak langileekin	42
4.2.2. Idatzizko harremanak langileekin	42
4.2.3. Harreman telematikoak langileekin	43
4.3. Langileen harrera	43
4.3.1. Langile berrien harrera	43
4.3.2. Egoiliarren harrera	44
4.3.3. Praktiketako ikasleen harrera	44
4.4. Barne-lanari lotutako hizkuntza-paisaia	44
4.5. Euskararen erabilera bileretan	45
4.6. Euskararen erabilera historia klinikoa	45
4.7. Hizkuntza-ohiturak aldatzeko egitasmoak	46
4.8. Euskara lan-hizkuntza duten guneen ezarpena	46

---

<b>5. Baliabide informatikoak eta laneko ekipamenduak</b>	<b>47</b>
5.1. Informazio-sistema korporatiboak	47
5.2. Sistema eragilea eta Office programak	47
5.3. Laneko ekipamenduak	47

---

<b>6. Etengabeko prestakuntza</b>	<b>48</b>
6.1. Zeharkako prestakuntza	48
6.2. Online prestakuntza	48
6.3. Saio kliniko orokorrak	49
6.4. Irakasteko prestakuntza	49
6.5. Hizkuntza-normalizazioa prestakuntza-plan korporatiboan	50

---



<b>7. Egoiliarren eta praktiketako ikasleen prestakuntza</b>	<b>51</b>
7.1. Egoiliarren prestakuntza	51
7.2. Praktiketako ikasleen prestakuntza	51
<hr/>	
<b>8. Hizkuntza-gaikuntza</b>	<b>52</b>
8.1. Euskalduntzea	52
8.1.1. IVAPek eta Osakidetzak finantzatutako euskalduntze- ikastaroak	52
8.1.2. Euskalduntzeko liberazioak	52
8.1.3. Euskalduntzeko eta hizkuntza hobetzeko bestelako ikastaro eta moduluak	52
8.2. Lanerako hizkuntza-gaikuntza	53
8.2.1. Euskaraz lan egiteko etengabeko gaikuntza-plana	53
8.2.2. Euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuak	53
8.2.3. Euskaraz lan egiten laguntzeko prestakuntza-pilulak	53
<hr/>	
<b>9. Euskararen kalitatea eta funtzionaltasuna</b>	<b>54</b>
9.1. Hizkuntza-kalitatea	54
9.2. Terminologia	54
9.3. Hizkuntza-estiloa	54
9.4. Funtzionaltasun-irizpideak	54
<hr/>	
<b>10. Langileen gogobetetasuna euskararen erabilerari dagokionez</b>	<b>55</b>
10.1. Euskararen erabilerari buruzko gogobetetasuna Osakidetzako langileei egindako inkestetan	55
10.2. Langile elebidunen gogobetetasuna	55

---

## **KUDEAKETA-SISTEMA** **56**

### **Atariko eta helburuak**

---

## **11. Estrategia, lidergoa eta zeharkakotasuna** **56**

- 11.1. Euskara-plana eta lidergoaren banaketa **56**
  - 11.2. Erakundearen plan estrategikoa eta kudeaketa-planak **56**
  - 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan **57**
  - 11.4. Osakidetzako erakundeetan diharduten itunpeko zerbitzuekin koordinatzea **57**
  - 11.5. Euskararen normalizazioko interes-taldeekin koordinatzea **57**
- 

## **12. Pertsonen sentsibilizazioa eta motibazioa** **58**

- 12.1. Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa **58**
  - 12.2. Euskararen erabileran eta sustapenean nabarmendutako pertsonen eta proiektuen aitortza **58**
  - 12.3. Euskara Osakidetzan gaiari buruzko informazioa osasunikasketetako ikasleei **58**
  - 12.4. Euskararen aldeko gizarte-ekimenetan parte-hartzea **58**
- 

## **13. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasunak** **59**

- 13.1. Hizkuntza-eskakizunak **59**
- 13.2. Lehentasunak eta derrigortasun-datak **59**
  - 13.2.1. Zerbitzuen lehentasun maila eta gutxieneko derrigortasun-datak **59**
  - 13.2.2. Derrigortasun-datak buruzagitza eta ardura lanpostuetan **63**
  - 13.2.3. Derrigortasun-datak lanpostu huts begetatiboetan **63**
  - 13.2.4. Derrigortasun-datak euskara ikasteko liberazioen kasuetan **64**
- 13.3. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak **64**
  - 13.3.1. Lanpostuen hizkuntza-eskakizunen egiaztapen portzentajea **64**
  - 13.3.2. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak, derrigortasun-data duten lanpostuetan **64**
  - 13.3.3. Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzekeo deialdiak **64**

13.4. Hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak	65
13.5. Euskararen eskakizuna zerbitzu-erakundeetako pertsonal-kontratazioan	65
13.5.1. Euskararen eskakizuna derrigortasun-data igarota daukaten plazetako ordezkapenetan	65
13.5.2. Euskarazko eskakizuna behin-behineko kontratuetan	65
13.6. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak kudeatzeko prozedura	66

---

<b>14. Euskara-planaren laguntza- eta kontrol-egiturak</b>	<b>67</b>
14.1. Euskara-planaren jarraipen batzordeak	67
14.2. Euskara-plana gauzatzeko giza baliabideak	67
14.2.1. Giza baliabideak hiru arlo profesionalen arabera	67
14.2.2. Euskararen normalizazioko profesionalen koordinazioa	68
14.3. Osakidetzan testuak sortzeko eta itzultzeko protokoloa	68
14.4. Aldi bereko interpretazio-zerbitzua	68
14.5. Hizkuntza-kudeaketaren ebaluazioa	69
14.5.1. Euskara-planaren ebaluazio orokorrak	69
14.5.2. Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratuetan	69
14.5.3. Bikain kalitate-ziurtagiria	69

---



# I. Aurkezpena



# I. Aurkezpena

---

**MARÍA ROSA  
PÉREZ  
ESQUERDO**

Osakidetzako  
Zuzendari Nagusia

Euskal Osasun Zerbitzu gisa sortu zenetik, Osakidetzak lanean dihardu pertsona guztiei osasun-sistema publiko, unibertsal eta kalitatezkoa bermatzeko. Pertsonak dira gure ekintzen ardatz nagusia; hori dela eta, euskara gure herritarren zati garrantzitsu baten lehen hizkuntza izanik, haren erabilera normalizatzea oinarrizko erronka da gizartearekin konprometituta dagoen eta etengabeko hobekuntza bilatzen duen gure erakundean.

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko 67/2003 Dekretua indarrean sartu zenetik, gero eta zerbitzu eta arlo profesional gehiagotan indartzen ari dira euskararen presentzia eta erabilera, progresiboki eta era planifikatuan. Horregatik, lehenengo bi hizkuntza-plangintzak garatu ostean, euskarak gero eta presentzia eta hedadura handiagoa du Osakidetzako eremu guztietan.

Aurrerakuntza horietan erakundeko profesionalen sostenguak, inplikazioak eta ahaleginek lagundu dute bereziki. Izan ere, langile askok, euskara ikasi, hobetu eta euren lanpostuen hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeaz gain, euskaraz erlazionatzen dira egunero, bai barruko lanetan, lankideekin, baita paziente eta erabiltzaileekin ere, eta horrek gure zerbitzuen kalitatea hobetzen du, hizkuntza faktore erabakigarria da-eta pazienteen eta osasun-langileen arteko komunikazioan eta konfiantzan.

Hortaz, pozgarria da niretzat Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana aurkeztea. Orri hauetan aurkituko dituzue datozen sei urteotan lortu beharreko helburuak, jardun beharreko esparruak eta gauzatu beharreko ekintzak, haien bidez aurrerapausoak emango baititugu kalitatezko osasun-sistema batean euskara ohiko hizkuntza normalizatua izan dadin. Guztion konpromisoa eta lana giltzarri izango dira arrakasta lortzeko.





## **II. Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesua**

## II. Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesua

Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren 8/1997 Legean zehazten denez, Osakidetza zuzenbide pribatuko erakunde publikoa da, Eusko Jaurlaritzaren Osasun Sailari atxikia, eta, berezko nortasun juridikoaz gain, ahalmena dauka bere zerbitzu-erakunde bitartez zerbitzu sanitarioak ematen jarduteko, misio horretan euskal herritarrei osasun sistema publiko integral, unibertsal eta kalitatezkoa bermatuz.

Erakunde publikoa den aldetik, aipatutako 8/1997 Legearen 28. artikuluko 5. arau erkideak adierazten du Osakidetzak, Euskal Autonomia Erkidegoko edozein administrazio publikok bezala, euskararen normalizazio-prozesu planifikatu bat garatu behar duela, hizkuntza-politikaren arloan autonomia-erkidegoko organo eskudunek ematen dituzten gidalerroei jarraituta eta, garaiaren arabera, euskarazko zerbitzuen eskaintzan aurrera egiteko helbururik eta neurririk aipatutako finkatuta.

Osakidetzaren berezitasunak eta konplexutasuna kontuan hartu eta euskararen normalizazio-prozesua horren arabera arautzeko, entitatean Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretua onartu zen 2003an. Dekretu horrek lehentasunak eta oinarriko irizpideak ezarri zituen, euskararen normalizazio-plan jarraitu bat diseinatzen eta hedatzen has zedin. Plan hori zerbitzu-erakunde guztietan garatu beharko zen, sei urteko aldietan, helburuak eremu soziolinguistikoen eta asistentzia-mailen arabera egokituta, eta plangintzaldi bakoitzean bi ebaluazio egin beharko ziren, lorpenak eta oztopoak ezagutzeko eta euskararen erabileraren normalizazioan aurrerapenak ekarriko zituzten beste neurri eta helburu batzuk planteatzeko.

67/2003 Dekretuaren esparruan, 2005ean Osakidetza Ente Publikoaren 1. Euskara Plana onartu zen, zerbitzu-erakundeetan 2006an egokitu eta abiatu zena. Lehen plan horretan arreta berezia jarri zen lehentasuneko zerbitzuen sisteman (hau da, hainbat lanpostutan euskara derrigorrezkoa duten eta erabilera-helburuak lehenago bete behar dituzten zerbitzuetan). Horrez gain, baliabide franko bideratu ziren langileen hizkuntza-egaztuta areagotzera eta komunikazio korporatiboetan (errotulazioan, dokumentu estandarretan, iragarki eta kanpainetan...) euskararen presentzia bermatzera. Horren ondorioz, plangintzaldiko azken ebaluazioan, 2012an, hizkuntza-eskakizunen sistemaren betetze-maila handia antzeman zen, baita euren lanpostuaren hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea lortu zuten profesionalen gorakada ere. Kanpo-harremanetan aurrerapena moderatua izan zen, batez ere profesional euskaldunen borondateak eraginda, ez hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideen aplikazio sistematikoagatik. Barne-harremanetan (laneko harremanak, prestakuntza...) aurrerakuntza txikia izan zen, eta planaren kudeaketan lidergo falta edo zuzendaritzen arteko erantzukizun partekatua falta nabarmendu zen kasu askotan. Zerbitzu-erakundeei zegokienez, eremu soziolinguistiko euskaldunenetako erakunde sanitario integratuetan jazo ziren aurrerapenik handienak, gizarte-presio handiagoa dutelako eta lehen mailako arretak erabateko lehentasuna zuelako.

1. euskara-planaren azken ebaluazioaren ondorioak eta gomendioak oinarri hartuta, Euskal Autonomia Erkidegoko errealitate soziolinguistiko berria kontuan izanda eta Euskara Sustatzeko Ekin-

tza Plana (Euskararen Aholku Batzordea, 2012) eta EAEko administrazio eta erakunde publikoetan euskararen erabilera normalizatzeko planetarako irizpide orokorrak (Eusko Jaurlaritza, 2013) aintzat hartuta, 2013ko abenduan Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Plana jarri zen abian. Plana Bikain hizkuntza-kudeaketa planifikatzeko eta ebaluatzeko eredu estandarraren arabera diseinatu zen, eta bertan bi helburu finkatu ziren: nagusia, euskararen presentzia eta erabilera bermatzea zerbitzu-hizkuntza gisa, bai kanpo-harremanetan (pazienteekin, familiekin, hornitzaileekin, administrazioekin) bai barne-harremanetan (langileekin eta Osakidetza erakunde eta zerbitzuekin); bigarren helburua, baldintza egokiak zituzten zerbitzu edo unitateetan euskara lan-hizkuntza bihurtzea. Bigarren plangintzaldia amaituta, 2020-2021eko ebaluazioak erakutsi zuen betetze-maila egokia izan zela hizkuntza-kudeaketaren eta irudi eta komunikazio korporatiboaren arloetan, eta garapena txikiagoa izan zela kanpo- eta barne-harremanetan. Emaitzek zerbitzu-erakundeen arteko aldea ere utzi zuten agerian; biztanleria elebidun handienetako ESIEk lortu zuten garapen-mailarik altuena, baina Osasun Mentaleko sareak gailendu ziren tipologiaren arabera. Bigarren plangintzaldiko indargune nagusiak honako hauek izan ziren: langile elebidunen gorakada; arreta euskaraz nahi duten pazienteen erregistroa; enplegatu eta zerbitzu elebidunen identifikazioa; euskararen normalizazioa errotulazio finkoan, publizitatean eta argitalpenetan; euskara-planaren adierazleak plan estrategikoetan eta kudeaketa-planetan txertatzea; eta hizkuntza-kudeaketaren etengabeko ebaluazioa. Hobetu beharreko alderdi nagusiak hauek izan ziren: planaren lidergoa aginte-kate osoan hedatzeko eta finkatzeko beharra; hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak unitate eta zerbitzu guztietan aplikatzea; euskarazko asistentzia-eskaintza sistematizatzea; euskarazko prestakuntzari bultzada handiagoa ematea; eta hizkuntza-ohituren aldaketa eragitea, euskara talde profesionalen lan-hizkuntza bihurtzea sustatuz.



**III. Osakidetzan Euskararen Erabilera  
Normalizatzeko 3. Plana:  
oinarriak, helburuak, aplikazio-eremua,  
iraupena eta ebaluazioa**

# III. Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: oinarriak, helburuak, aplikazio-eremua, iraupena eta ebaluazioa

---

## OINARRIAK

Osakidetzan, euskararen normalizazio-prozesuak hiru printzipio osagarri ditu hasieratik: pertsonen hizkuntza-eskubideen errespetua; enpatiaz erabiltzailearen hizkuntzan komunikatzea, zerbitzuaren kalitatearen berme gisa; eta helburuak modu progresiboan ezartzea.

Euskadiko herri-administrazioekiko harremanetan euskaraz jarduteko eta arreta euskaraz jasotzeko eskubidea Euskararen Erabilera Normalizatzeko 10/1982 Oinarrizko Legean onartu zen esplizituki, eta, ondoren, eskubide hori Osakidetzari aplikatzekoak zaizkion hainbat lege-xedapenetan azaldu da, hala nola Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretuan, Kontsumitzaileen eta Erabiltzaileen Hizkuntza Eskubideei buruzko 123/2008 Dekretuan, edo Euskadiko osasun-sisteman pertsonen eskubideen eta betebeharren adierazpena onartu zuen 147/2015 Dekretuan. Halaber, Europako Kontseiluak hizkuntza-eskubideen aitortza egin zuen 1992an, Eskualdeetako eta Eremu Urriko Hizkuntzen Europako Gutunean; bertan adierazten da administrazio ororen betebeharra dela eremu urriko hizkuntzen hitzunei haien hizkuntzan harrera eta arreta ematea, beraiek hala nahi badute, eta berariaz aipatzen dira osasuna dela eta gizarte- edo osasun-zerbitzuetan artatuak izan behar duten pertsonak. Geroago, 1996an, Hizkuntza Eskubideen Deklarazio Unibertsala aldarrikatu zen Bartzelonan.

Bestalde, Osakidetzaren jarduera gehienek giza eta gizarte-transzendentzia handia dute, gizakion biziaren alderdi intimo eta garrantzitsu bati lotuta daudelako, eta egoera horietan komunikazio hurbila eta segurua osasun-arrakastaren giltzarria da, gero eta ikerketa zientifiko gehiagotan frogatzen ari denez. Horregatik, funtsezkoa da erabiltzaileei erosoan eta seguruen sentitzen diren hizkuntza ofizialean komunikatzeko aukera ziurtatzea, lotuta baitaude hizkuntza, pazientearen segurtasuna eta zerbitzuaren kalitatea.

Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesuak duen hirugarren ezaugarria da arian-arian eta pausoz pauso euskara Osakidetzako arlo eta jarduera profesional guztietara hedatzen joatea. Hori dela eta, 2. planarekin alderatuta, 3.ean helburuak sendotu eta areagotu egin behar dira.

Beraz, aipatutako hiru printzipioak gidari, nagusiki lau oinarriren gainean eraiki da Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: euskarari buruzko egungo egoera eta datuak euskal gizartean zein Osakidetzan; euskarazko asistentzia-zerbitzuak eskatzen dituzten herritarren goranzko kopurua; 2. euskara-planaren azken ebaluazioko gomendioak; eta Eusko Jaurlaritzak 2021ean administrazio publikoetarako emandako hizkuntza-irizpideak.

---

---

## HELBURUAK

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Planaren helburuak honako hauek dira:

Zerbitzu-hizkuntzaren esparruan (hau da, euskara herritarrei zerbitzua emateko hizkuntza den aldetik):

- Komunikazio korporatiboan euskararen erabilera bermatzea, ahoz zein idatziz.
- Herritar euskaldunei euskarazko arreta modu aktibo eta sistematikoan eskaintzea.

Lan-hizkuntzaren esparruan (euskara Osakidetzako profesionalen lan-hizkuntza den aldetik):

- Barne-komunikazio orokorretan euskararen erabilera bermatzea.
- Nahi duten profesional euskaldunei euskaraz lan egitea ahalbidetzea, aplikazio informatikoetan, historia klinikoan eta abarretan.
- Prest dauden profesional-taldeetan hizkuntza-ohituren aldaketa sustatzea, eta, behin aldaketa egonkortuz gero, euskara lan-hizkuntza izango duten guneak finkatzea.
- Zeharkako prestakuntza eta online prestakuntza asinkronoa euskaraz orokortzea.

Hizkuntza-kudeaketaren sistemari dagokionez:

- Euskara-planaren lidergoa zuzendaritza guztietara zabaltzea, bakoitzari dagozkion ardurak esleituz.
- Euskara-plana unitate guztietan inplementatzea, tarteko agintarien bitartez.
- Plantilla elebidunaren hazkundera eragiten duten neurrietan aurrera egitea.

---

## APLIKAZIO-EREMUA

Euskara normalizatzeko 3. plan honetan jasotzen diren neurriak Osakidetza osatzen duten zerbitzu-erakunde guztietan aplikatu beharko dira; lehentasun-mailaren eta ingurune soziolinguistikoaren arabera hedatu beharko dira zerbitzu edo unitate bakoitzean, planean adierazitako eran.

Hirugarren plangintzaldi honetan unitate bakoitzaren lehentasun-maila finkatzeko erabili behar diren datu soziolinguistikoak Eustaten azken Biztanleria eta Etxebizitza Estatistikan argitaratutakoak dira, 2016koak.

---

## PLANAREN IRAUPENA ETA EBALUAZIOAK

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Planak sei urteko iraupena izango du (2022-2028), onartzen den egunetik hasita. 2. euskara-planari bezala, 3.ari ere etengabeko ebaluazioa egingo zaio, hiru modutara: Zuzendaritza Nagusiak antolatutako bi ebaluazio orokor, plangintzaldiko hirugarren urtean eta seigarrenean; zenbait adierazleren ebaluazioa, urtero, zerbitzu-erakundeen eta Osasun Sailaren programa-kontratuen bidez; eta Bikain hizkuntza-kudeaketaren kalitate-ziurtagiriaren ebaluazioak, Eusko Jaurlaritzak antolatuak.

Planean euskararen erabilera normalizatzeko ezartzen diren irizpide eta neurri guztiak, dagoeneko abiatu ez badaude, plana onartu eta hurrengo hilabeteetan abiarazi beharko dira. Edonola ere, denak ebaluatuko dira plangintzaldiko hirugarren urteko ebaluazio orokorrean.





**IV. Osakidetzan Euskararen Erabilera  
Normalizatzeko 3. Plana:  
jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak  
eta adierazleak**

# IV. Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 3. Plana: jardun-esparruak, ekintzak, arduradunak eta adierazleak

## ZERBITZU-HIZKUNTZA

Hizkuntza ofizialen erabilerari buruz indarrean dagoen legediari jarraituta, euskal gizartearen hizkuntza-gurariekin eta -eskaerekin bat etorrira, eta osasun-zerbitzuak pazientearen hizkuntzan emateak komunikazioa hobetzen eta zerbitzuaren kalitateari eta pazientearen segurtasunari positiboki eragiten diela jakinda, Osakidetzak aurrera egin behar du herritarrei zerbitzu osoa bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko xedez. Horretarako, neurriak bultzatu behar ditu, zerbitzu-hizkuntza gisa euskararen presentzia eta erabilera berma daitezen.

## Helburuak

1. Komunikazio korporatiboan euskararen erabilera bermatzea, ahoz zein idatziz.
2. Herritar euskaldunei euskarazko arreta modu aktibo eta sistematikoan eskaintzea.

## 1. Erakundearen irudia eta komunikazioa

---

### 1.1. Errotulazioa

#### 1.1.1. Errotulazio finkoa

Errotulazio finkoa, kanpoko zein barrukoa (hormetakoa, direktorioetakoa, ate eta leihoetakoa, arropakoa, ibilgailuetakoa edo beste edozein euskarritakoa), oro har, bi hizkuntza ofizialetan egon behar da, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoa bada (Pediatria, Urologia, Elektrokardiograma, Anbulantzia...), errotuluak euskaraz bakarrik ageriko dira.

Halaber, euskara hutsean jarriko dira osasun-zentro, kontsultategi, anbulatorio, ospitale eta abarren izena adierazten duten kanpoko errotuluak, berritzen diren heinean.

Mezua irudi edo piktograma baten bidez ulertzen bada, errotulua testurik gabe ager daiteke, edo, bestela, euskara hutsean.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Ekonomiako eta Finantzako zuzendaritzak

### 1.1.2. Kartelak eta errotulazio aldakorra

Bai kartelak bai behin-behineko ohar eta argibideak, profesionalek eginak direla edo kanpoko erakundeek bidaliak direla, bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira beti. Zuzendaritza bakoitzak txantiloak bidaliko ditu bere esparruko zerbitzu guztietara, kartel eta errotulu aldakor guztiak bi hizkuntza ofizialetan idazteko, euskarari lehentasuna emanez eta irudi korporatiboa egokiro zainduz.

Kanpoko erakundeen kartelak ere, herritarrei begira jarriz gero, bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira. Kartel baten euskarazko bertsiorik ez badago, erakundeak bere diseinu propio elebiduna egin ahal izango du.

Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatuko duten neurri hau (Ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## 1.2. Ikus-entzunezko mezuak

Audio-sistemen bidez edo pantailen bidez transmititzen diren mezuak (megafoniakoak, erantzungailuetakoak, txanda-pantailletakoak...) bi hizkuntza ofizialetan eman behar dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

Ikus-entzunezko sistema horiek erabiltzen dituzten unitateetako arduradunek erabakiko dute neurri hau nola gauzatuko duten (Ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 1.3. Paper-gauzak eta bulegoko materiala

Paper- eta bulego-material korporatiboak (idazpuru ofiziala duten orriak, zigiluak, gutun-azalak, egutegiak, agendak, koadernoak, karpetak, bisita-txartelak, fax-karatulak, boligrafoak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 1.4. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak

Iragarkietan, publizitatean eta kanpaina instituzionalean, bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, ahal dela euskarri bakarrean, euskarari lehentasuna emanaz.

Publizitatea eta kanpaina instituzionalak bi hizkuntza ofizialetan sortu eta diseinatuko dira, itzulitako hizkuntzan komunikazio-indarra moteldu ez dadin. Hau bete beharreko baldintza izan behar da kanpainen eta publizitate-ekintzen kontratuetan.

Beste hedabide batzuetan zabaltzeari kalterik egin gabe, Osakidetzaren iragarkiak eta kanpainak euskaraz bakarrik argitaratuko dira hizkuntza horretako hedabide nagusietan.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

---

### 1.5. Argitalpenak

Nahiz paperean nahiz euskarri digitalean plazaratu behar diren idatziak (berriak, deialdiak, programak, eskuliburuak, protokoloak, oroitidazkiak, prestakuntza-txostenak, gizarte-erantzukizun korporatiboaren txostenak...) euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira.

Egile-artikuluak edo jardunaldi, kongresu eta abarretan aurkezten diren ponentziak jatorrizko hizkuntzan soilik argitaratu ahal izango dira, salbu eta, interesagatik edo zabaltzeko beharragatik, bi hizkuntza ofizialetan argitaratzea komeni bada. Era berean, batzordeen eta lantaldeen aktak hizkuntza bakarrean argitaratu ahal izango dira, bilera horrela egin bada; zenbait kasutan, baina, bilera-aktak elebidunak izan beharko dira (ikus 4.5. Euskararen erabilera bileretan).

Argitalpen baten helburu nagusia euskara sustatzea edo euskalduntzeari laguntzea bada, euskara hutsean idatzi ahalko da. Asmo horrekin, korporazioak jarraipena emango

dio Osatuberrri argitalpenari, osasun-gaietan euskararen erabilera eta normalizazioa bultzatzen segitzeko.

***Adierazleak:***

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

***Zuzendaritza arduradunak:***

Zuzendaritza guztiak

---

## 1.6. Ingurune digitala

### 1.6.1. Webguneak

Osakidetzako intranet, extranet eta bestelako webguneetan (blogetan-eta), erabiltzaileek bermatua eduki behar dute nabigatzeko eta eduki guztiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzeko aukera. Webguneen administratzaileek ez dute ez testurik ez edukirik argitaratuko bi hizkuntza ofizialetan egon ezean, argitalpenen atalean aipatutako salbuespenak izan ezik.

Osakidetzako webgune batera lehen aldiz sartzean, hasierako orria euskaraz agertuko da modu lehenetsian.

Osakidetzako webguneen erabiltzaileek sarbide erraza izan behar dute euskararen normalizazioaren inguruko ataletara.

***Adierazleak:***

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

***Zuzendaritza arduradunak:***

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

### 1.6.2. Sare sozialak

Osakidetzako Twitter, Facebook, YouTube eta bestelako sare sozialetan, edukiak bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda. Sare sozialen administratzaileek ez dute edukirik argitaratuko bi hizkuntza ofizialetan egon ezean, argitalpenen atalean aipatutako salbuespenak izan ezik.

Erabiltzaileen iruzkinei erantzutean, beraiek idatzi duten hizkuntza erabiliko da.

***Adierazleak:***

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

***Zuzendaritza arduradunak:***

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

### 1.6.3. Mugikorretako aplikazioak

Osakidetzaren app-ak euskaraz eta gaztelaniaz egon behar dira, erabiltzaile bakoitzak komunikazioak eta agiriak gura duen hizkuntzan irakur ditzan.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### 1.6.4. Zigilu eta sinadura elektronikoak

Zigilu eta sinadura elektronikoetan idatzitako datuak bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehenasuna emanda. Zuzendaritza bakoitzak txantiloiak bidaliko ditu bere zerbitzuetara, helburu horrekin.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## 1.7. Jendaurreko ekitaldiak eta jardunaldiak

Jendaurreko ekitaldi, aurkezpen, mahai-inguru, jardunaldi edo kongresuetan, diseinufasetik bertatik hartu behar dira kontuan bi hizkuntza ofizialak, eta bi hizkuntzen erabilera bermatu behar da deialdi eta programetan, izen-emateetan, ekitaldiko agur eta aurkezpenetan (hasieran, atsedenaldietan eta amaieran), baita banatzen den dokumentazio orokorrean ere.

Orobat, hizlari kopurua eta eremu soziolinguistikoa aintzat hartuta, gutxieneko hitzaldi kopuru bat euskaraz izatea sustatuko da (ondoko taularen arabera), eta ekitaldien egitarauetan hitzaldi bakoitzaren hizkuntza zehaztuko da.

Neurri hau errazteko, erakundeek Osakidetzako interpretazio-zerbitzua eskatu ahalko dute.

Bestalde, ekitaldiaren helburu nagusia euskara zabaltzea bada, euskara hutsean egin ahalko da.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

		<b>EREMU SOZIOLOGISTIKOAK</b>			
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>
		<b>&gt; % 70</b>	<b>&gt; % 40 - ≤ % 70</b>	<b>&gt; % 20 - ≤ % 40</b>	<b>≤ % 20</b>
<b>Hizlari kopurua</b>	<b>gutxieneko hitzaldi kopurua euskaraz</b>				
Hizlari 1	<b>1</b>				
2 hizlari	<b>2</b>	<b>1</b>			
3 hizlari	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		
4 hizlari	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
5 hizlari	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	
Eta horrela progresiboki					

## 2. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak

---

### 2.1. Paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen aitormena

Osakidetzak herritarren hizkuntza-eskubideen aitormena egingo du bere dokumentu estrategikoetan, eta hizkuntza-eskubideen berariazko aipamena egingo du paziente eta erabiltzaileen eskubide eta betebeharren adierazpenetan eta karteletan.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia

Gerentziak

---

### 2.2. Pazienteen lehenasunezko hizkuntzaren erregistroa

#### 2.2.1. Pazienteen lehenasunezko hizkuntzaren erregistroaren osaketa

Paziente bakoitzaren datu pertsonaletan, Osakidetzarekin ahoz komunikatzeko lehenesten duen hizkuntza jaso behar da. Plangintzaldi honetan, Osakidetzako paziente guztiek eduki beharko dute beren lehenasunezko hizkuntza erregistratuta.

Euskara lehenesten duten pazienteen kasuan, e letra daukan ikur urdina agertu behar da bai aplikazio asistentzialetako pazientearen fitxetan, bai pazientea identifikatzeko bestelako aplikazio eta elementuetan (eskumuturrekoetan, adibidez). Halaber, pertsona horiei euskarazko zerbitzuak eskaini behar zaizkie modu antolatuan (ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza).

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

Gerentziak

Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

Zuzendaritza medikoak

Erizaintzako zuzendaritzak



## 2.2.2. Pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa aktibatze kanpaina

Erregistroa azkartzeko pizgarri gisa, plangintzaldiaren lehen urtean Osakidetzak kanpaina bat egingo du, 2017an “Aukeratu zeure hizkuntza/Elige tu lengua” leloarekin egindakoaren antzekoa.

### **Adierazleak:**

Kanpaina egitea edo ez egitea  
Epearen barruan egitea edo ez

### **Zuzendaritza arduradunak:**

Osasun Saila (Komunikazio Kabinetea)  
Zuzendaritza Nagusia

---

## 2.3. Ahozko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin

### 2.3.1. Paziente eta erabiltzaileen harrera

Aurrez aurre zein telefonoz, bai harrera- eta onarpen-zerbitzuetan, bai unitate asistentzial eta administratiboetan, euskarazko harrera bermatu behar zaie herritar euskaldun guztiei. Horretarako, langileek euskaraz esan behar dituzte agurra eta lehenengo esaldia, erakunde bakoitzak erabakitako formularen arabera, eta, ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraitu behar dute.

Euskaraz ez dakiten profesionalen kasuan, euskaraz agurtu ostean, errespetuz erraztu behar dute herritar euskaldunak lankide elebidunek arta ditzaten.

Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatuko duten neurri hau (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

### **Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

### **Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### 2.3.2. Telefono-deiak

Paziente eta erabiltzaileei telefonoz deitzean, haien hizkuntza erabili behar da. Horretarako, deitu aurretik, lehentasunezko hizkuntza kontsultatu behar da. Datua erregistraturik ez badago, deitzaileak euskaraz esango ditu agurra eta lehenengo hitzak, eta, ondoren, herritarrak aukeratutako hizkuntzan jarraituko du.

Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatuko duten neurri hau (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### 2.3.3. Ahozko komunikazioa zerbitzu asistentzialetan

Zerbitzu asistentzialetan, euskarazko ahozko komunikazioa euskarazko arreta-eskaintzaren bidez bermatuko da (ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza).

**Adierazleak:**

(Ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza)

**Zuzendaritza arduradunak:**

(Ikus 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko asistentzia-eskaintza)

---

## 2.4. Idatzizko komunikazioa paziente eta erabiltzaileekin

### 2.4.1. Dokumentazio estandarra

Paziente eta erabiltzaileentzako dokumentu estandarrak (administrazio sanitarioko agiriak; gaixotasun, proba, tratamendu edo zainketei buruzkoak; ekonomia eta finantzen arlokoak, etab.) bi hizkuntza ofizialetan argitaratu eta entregatu behar dira. Dena den, euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak orri desberdinetan inprimatu behar diren kasuetan, dokumentua hizkuntza bakarrean eman ahalko da, erabiltzaileari (bereziki euskara lehenetsita daukaten pertsoneri) kontsultatu eta gero.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### 2.4.2. Dokumentazio klinikoa

Paziente bakoitzari dokumentu klinikoak euskaraz, gaztelaniaz edo ele bietan emango zaizkio, dokumentazioa zein hizkuntzatan nahi duen galdetu eta gero, batez ere euskara lehenetsita daukatenen kasuan.

**Adierazleak:**

Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak  
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

### 2.4.3. Eskari eta erreklamazioei erantzutea

Paziente eta erabiltzaileen eskari eta erreklamazioei erantzuteko idazki indibidualizatuetan, beraiek idatzi duten hizkuntza erabiliko da.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## 2.5. Harreman telematikoa paziente eta erabiltzaileekin

Osakidetzak ziurtatu egin behar du komunikazio-teknologiaren bidezko informazioa eta zerbitzuak (extraneteko izapideak, Osasun Karpeta, Osakidetzaren Atari Mugikorra, etab.) bi hizkuntza ofizialetan egotea, herritar bakoitzak nahi duen hizkuntzan jardun dezan.

Erabiltzaileen sakelako telefonoetara bidaltzen diren SMS mezuak ele bitan idatziko dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## **2.6. Euskarazko arreta-eskaintza, profesionalak eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistemaren bidez**

### **2.6.1. Profesional elebidunen identifikazioa**

Paziente euskaldunek euskaraz zeintzuk profesionalekin egin dezaketen erraz ikus dezaten, nahi duten enplegatu elebidunen eskura jarriko dira zirkulu urdinean e letra zuria duten identifikazio-ikurrak, euskaraz aritzera gonbidatzen dutenak. Profesional bakoitzak bere lanerako proposena den identifikazio-euskarria erabiliko du. Identifikatutako langileen erregistroa egingo da SAPen.

Orobat, e ikurraren beste aldaera bat sortzea aztertuko da, erabiltzaileek eurei euskaraz egitea nahi duten baina egoeraren arabera gauzak euskaraz adierazteko zailtasunak dituzten langileentzat.

**Adierazleak:**

Identifikatutako profesionalen portzentajea  
Identifikatutako profesionalen portzentajea, euskara lehentasunezko hizkuntza dutenen artean

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### **2.6.2. Zerbitzu elebidunen identifikazioa**

Identifikazio indibidualaz gain, zerbitzu elebidunak ere (txanda eta funtzio guztietan euskarazko arreta bermatzen duten zerbitzuak) e letrako ikur urdinarekin identifikatuko dira, baita, era berean, SAPen erregistratuko ere.

**Adierazleak:**

Identifikatutako zerbitzuen portzentajea, 1. eta 2. lehentasunezko zerbitzuen kopuruarekin alderatuta

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### **2.6.3. Profesionalak eta zerbitzu elebidunen identifikazio-sistemaren sustapena**

Osasun-zentro, kontsultategi eta ospitaleetako unitateetan ikusgai egon behar dira erabiltzaileei e ikurraren esanahia azaltzen dieten kartelak.

Urtean behin, identifikazio-sistemari buruzko barne-komunikazio bat ere egingo da (Ikus 12.1. Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa).

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

## 2.7. Pertsona ardatz duen euskarazko arreta-eskaintza

### 2.7.1. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza lehen mailako arretan

Lehen mailako arretako zentro guztietan antolaketa-prozedura bat jarri behar da martxan (bikote asistentzial euskaldunak, kupoak berrikustea, eskaintza aktiboa...), eta, haren bitartez, ahal den heinean familia-mediku, pediatra, erizain eta emagin euskaldunak hautatzeko aukera eman behar zaie euskara lehenetsi duten baina aipatutako zerbitzuak oraindik gaztelaniaz jasotzen dituzten pazienteei.

Plangintzaldiko lehenengo urtean zenbait esperientzia pilotu burutu ondoren, Asistentzia Sanitarioko eta Giza Baliabideen zuzendaritzek jarraibideak idatziko dituzte, eskaintza lehen mailako arretako zentro guztietara zabaltzeko. Ezarritako jarraibideak euskara-plana unitateetan gauzatzeko gidaliburuan sartuko dira (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

#### **Adierazleak:**

Eskaintza egiten duten zentroen portzentajea

Eskaintzan sartutako profesional kopurua, euskara lehenesten duten paziente kopuruarekin alderatuta

Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

#### **Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Zuzendaritza medikoak

Erizaintzako zuzendaritzak

Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

Langileen zuzendaritzak

### 2.7.2. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko arretan

Behin kontuan hartuta unitateko profesionalen euskara-maila, euskaraz artatzeko prestasuna eta unitateko lanpostu batzuetan euskararen ezagutza beharrezkoa dela, ospitaleetako eta osasun-mentaleko sareetako zerbitzu asistentzialetan, antolaketa-prozedura baten ostean, zenbait profesional izendatuko dituzte euskara lehenetsita daukaten pazienteak haiengana deribatzen. Horrela, paziente euskaldunek beren hizkuntzan osatu ahal izango dute arreta-zirkuitua.

Eginkizun honetarako izendatutako profesional elebidunak identifikatuta ageriko dira pazienteak ospitaleetako eta osasun-mentaleko espezialistengana deribatzen aplikazioetan.

Plangintzaldiko lehenengo urtean esperientzia pilotu batzuk burutu ondoren, Asistentzia Sanitarioko eta Giza Baliabideen zuzendaritzek jarraibideak idatziko dituzte, eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko unitate asistentzial guztietara zabaltzeko.

Ezarritako jarraibideak euskara-plana unitateetan gauzatzeko gidaliburuan sartuko dira (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

**Adierazleak:**

Eskaintza egiten duten zentroen portzentajea  
Eskaintzan sartutako profesional kopurua, euskara lehenesten duten  
paziente kopuruarekin alderatuta  
Betetze-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza  
Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak  
Langileen zuzendaritzak

### **2.7.3. Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza Emergentzietan eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroan**

Emergentzietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko zerbitzu asistentzietako lan-txandak antolatzerakoan, ahal den heinean ziurtatu behar da beti profesional elebidun bat gutxienez egotea, ondo identifikatuta, harremanak euskaraz nahi dituzten pazienteei euskarazko arreta emateko.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, paziente euskaldunen  
inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Emergentzietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko  
zuzendaritza medikoak  
Emergentzietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko  
Erizaintzako zuzendaritzak

---

### **2.8. Jendaurreko zerbitzuak eta makinak**

Hala Osakidetzako erabiltzaileei eta langileei zenbait prestazio eskaintzeko kontratatzen diren zerbitzuetan (segurtasuna, kafetegi eta jantokia...), nola helburu berarekin ipintzen diren makinetan (hitzordu-makinak, kafe- eta janari-makinak...), plan honetako hizkuntza-irizpideak bete behar dira, ahoz zein idatziz. Eskakizun hau kontratazio-pleguetan jaso beharra dago, eta zuzendaritza kontratatzaileak jarraipena egin behar du, irizpide guztiak behar bezala aplikatzen direla ziurtatzeko.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Ekonomiako eta Finantzako zuzendaritzak

## 2.9. Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak

Hizkuntza ofizialen erabileraren gaineko kexak Paziente eta Erabiltzaileen Arreta Zerbitzuetan (PEAZ) erregistratuko dira, eta kasu guztietan, PEAZek ez ezik, kexaren iturria den zerbitzuaren arduradunek kudeatuko dute auzia.

Kexen kudeaketa eta jarraipena hobetzeko, Osakidetzak protokolo bat adostuko du hizkuntza-eskubideen arloan lan egiten duten erakundeekin.

### **Adierazleak:**

Kexa kopuruaren bilakaera urtez urte

Kexen kudeaketa egokia

Konpondutako kexa kopurua

### **Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## 2.10. Paziente euskaldunen gogobetetasuna

Paziente eta erabiltzaileen ohiko gogobetetze-inkestetan, euskararen erabilerari buruzko itemak sartuko dira, ohiko hizkuntza euskara edota euskara eta gaztelania dituzten pazienteentzat.

Ohiko inkestez gain, plan honetako kanpo-harremanetako zenbait neurri neurtzeko asmotan, hiru urterik behin (euskara-planaren tarteko eta azkeneko ebaluazioekin bat etorrira) inkesta bana egingo zaie euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten eta inkestaren aurreko hilabeteetan asistentzia-jardueraren bat izan duten hainbat pazienteri.

### **Adierazleak:**

Gogobetetasun-portzentajeak

### **Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

Giza Baliabideen Zuzendaritza

---

### 3. Kanpoko entitateekiko harremanak

---

#### 3.1. Administrazio eta erakunde publikoekiko harremanak

Administrazio eta erakunde publikoek euskararen sustapenean eta erabileran jarrera proaktiboa erakutsi behar dutela bide, Euskal Herriko erakunde publikoekin harremanak dituzten Osakidetzako zerbitzu eta unitateetan, erabiltzaileekin dituzten euskarazko harrera-irizpide berberak betetzeaz gain (ikus 2.3.1. Pazienteen eta erabiltzaileen harrera), pertsona elebidun bat edo batzuk izendatuko dira erakunde horiekiko komunikazioetan solaskide izateko, eta horiei euskaraz harremanak izateko nahia jakinaraziko zaie.

Aurrekoaren kalterik gabe, ofizio eta jakinarazpen formalak bi hizkuntza ofizialetan bidali ahal izango dira beti, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Neurri hau gauzatzea zerbitziburuen erantzukizuna da, eta kontuan hartuko da euskara-plana unitateetan hedatzeko prozeduran (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan).

**Adierazleak:**

Harremanak euskaraz eskatu izanaren ebidentziak  
Harremanak euskaraz izaten diren Euskal Herriko administrazioen portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

#### 3.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, eta erakunde pribatuekiko harremanak

Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko eta Euskal Herriko beste erakunde pribatu batzuekiko harremanetan ere solaskide euskaldunak izendatuko dira eta jakinaraziko zaie Osakidetzak euskaraz izan nahi dituela harremanak.

Aurrekoari kalterik egin gabe, erabiltzaileei harrera egiteko eta arreta emateko jarraibide berberak aplikatu behar dira entitate hauekin ere: ahozko komunikazioan, agurrak eta lehen esaldiak euskaraz esan behar dira, eta, ondoren, solaskideak aukeratutako hizkuntzan jardun behar da; idatzizko komunikazioan, ofizioak, gutunak, posta elektronikoak... euskaraz eta gaztelaniaz bidali behar dira, edo euskaraz soilik, erakundeak hala eskatzen badu.

Bestalde, Osakidetzak erakunde hornitzaileei eskatuko die haien produktuak, bereziki Osakidetzako erabiltzaileei edo profesionaleri zuzendutakoak, bi hizkuntza ofizialetan egon daitezela.

**Adierazleak:**

Harremanak euskaraz eskatu izanaren ebidentziak  
Harremanak euskaraz izaten diren enpresa hornitzaile, finantza erakunde eta beste erakunde pribatuen portzentajea  
Produktuak bi hizkuntza ofizialetan eskatu izanaren ebidentziak

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak



## LAN-HIZKUNTZA

Jakina da hizkuntza batean lan egitea bermerik onena dela edozein harreman motatan hizkuntza horren erabilera zuzena eta egokia ziurtatzeko. Hori dela eta, Osakidetzak ildoak irekitzen jarraitu behar du, nahi duten profesional euskaldunek, batez ere paziente eta erabiltzaileekin euskaraz aritzen direnek, beren lana euskaraz garatu eta hobetu ahal izan dezaten.

### Helburuak

1. Barne-komunikazio orokorretan euskararen erabilera bermatzea.
2. Nahi duten profesional euskaldunei euskaraz lan egitea ahalbidetzea, aplikazio informatikoetan, historia klinikoan eta abarretan.
3. Prest dauden profesional-taldeetan hizkuntza-ohituren aldaketa sustatzea, eta, behin aldaketa egonkortuz gero, euskara lan-hizkuntza duten guneak finkatzea.
4. Zeharkako prestakuntza eta online prestakuntza asinkronoa euskaraz orokortzea.

## 4. Barne-komunikazioa, bertikala eta horizontala

---

### 4.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa

#### 4.1.1. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren garapena

Osakidetzakoa aplikazioan, erakundeko langile guztiek aukera izango dute barne-komunikazioetarako lehentasunezko hizkuntza aukeratzeko.

Euskara lehenesten duten pertsonen kasuan, telefono-direktorioetan eta barne-erabilerarako zerrendetan e letrako ikur urdina agertuko da haien izenen ondoan, euskararen lehentasuna azpimarratuta. Pertsona horiekiko komunikazio indibidualizatuetan, erakundeak euskara erabili beharko du, eta, horrez gain, Prestakuntza eta Lan Osasuna bezalako zerbitzuak euskaraz eskaini beharko dizkie.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

#### **4.1.2. Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren hedapena**

Urtean behin, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak barne-komunikazio bat egingo du erregistroa ezagutarazteko, lehentasunezko hizkuntza erregistratzeko modua azaltzeko eta langile euskaldunak euskara aukeratzera animatzeko.

**Adierazleak:**

Urteko komunikazioa egitea edo ez egitea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia

---

## **4.2. Langileekiko harremanak**

### **4.2.1. Ahozko harremanak langileekin**

Profesional multzoekin harreman zuzen eta etengabea duten zerbitzuetan (pertsoneko departamentuak, komunikazioa, kudeaketa sanitarioko unitateak, prestakuntza, irakaskuntza, lan-osasuna, informatika...) langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntza errespetatu behar da. Horretarako, aurrez aurreko harremanetan, agurra eta lehenengo esaldia euskaraz esan behar dira, eta langilearen lehentasunezko hizkuntzan jarraitu; eta telefonoz, deia egin aurretik datu hori kontsultatu behar da. Unitateetako arduradunek zehaztu beharko dute nola gauzatuko duten neurri hau (ikus 11.3. Euskara-plana inplementazioa unitateetan).

Euskaraz ez dakiten langileen kasuan, euskaraz agurtu ostean, errespetuz erraztu behar dute pertsona euskaldunak lankide elebidunek arta ditzaten.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### **4.2.2. Idatzizko harremanak langileekin**

Langileei zuzendutako informazio eta komunikazio ez-pertsonalizatuak (mezu elektronikoko orokorrak, deialdiak, protokoloak, gutunak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.

Langileen eskariei edo erreklamazioei erantzuteko idazki indibidualizatuak haiek erabilitako hizkuntzan idatzi beharko dira.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

### 4.2.3. Harreman telematikoak langileekin

Osakidetzak bermatu egin behar du langileei eta hautagaiei komunikazio-teknologiaren bidez eskaintzen zaizkien informazioa eta zerbitzuak (Osakidetzakoa, Curriculum Vitae, Jakinsarea, Lekualdatze Lehiaketa eta bestelako aplikazioetakoa) bi hizkuntza ofizialetan egotea, pertsona bakoitzak nahi duen hizkuntzan jardun ahal izateko.

Langileei edo hautagaiei sakelako telefonoetara bidaltzen zaizkien SMS mezuak ele bitan idatziko dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.

**Adierazleak:**

Betetze-mailaren portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## 4.3. Langileen harrera

### 4.3.1. Langile berrien harrera

Zerbitzu-erakundeek ziurtatu behar dute langile berri euskaldunei harrera euskaraz egitea, ahoz zein idatziz. Horretarako, pertsonal departamentuetan harreraren ardura duten pertsonak agurra eta lehenengo esaldia euskaraz esango dituzte beti, eta, ondoren, enplegatu berriak aukeratutako hizkuntzan jarraitu beharko dute.

Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak instrukzio baten bidez zehaztuko ditu izendapen berrietan erregistratu behar diren euskararen inguruko datuak, baita harrera-unean eta harrera-dokumentazioan euskararen normalizazioaz enplegatu berriei helarazi behar zaien informazioa ere.

Horrez gain, erakundeetako euskara-zerbitzu teknikoak harremanetan jarri ahalko dira erakundeko langile berriekin, hizkuntza-normalizazioaren prozesuari buruzko xehetasun gehiago emateko eta, hala badagokio, euskaldun gisa identifikatzera edo euskarazko arreta-eskaintzan parte hartzera motibatuzeko.

**Adierazleak:**

Betetze-mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Gogobetetasun-portzentajea, lehenengo hizkuntza euskara duten langileen inkestaren arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

#### **4.3.2. Egoiliarren harrera**

Osakidetzan hasi behar duten egoiliarren kasuan, haien erakundeek euskararen normalizazio-prozesuaren alderdi nagusiei buruzko informazioa eman behar diete, hala harrera-ekitaldietan nola entregatzen zaien dokumentazioan.

**Adierazleak:**

Informazioa eman izanaren ebidentzia

**Zuzendaritza arduradunak:**

Gerentziak

Zuzendaritza medikoak

Erizaintzako zuzendaritzak

Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

#### **4.3.3. Praktiketako ikasleen harrera**

Osakidetzan praktikaldia hasi behar duten ikasleen kasuan, haien erakundeek euskararen normalizazio-prozesuaren alderdi nagusiei buruzko informazioa eman behar diete, hala harrera-ekitaldietan nola entregatzen zaien dokumentazioan.

**Adierazleak:**

Informazioa eman izanaren ebidentzia

**Zuzendaritza arduradunak:**

Gerentziak

Langileen zuzendaritzak

---

#### **4.4. Barne-lanari lotutako hizkuntza-paisaia**

Langileei zuzendutako errotulazio orokorra (lan osasunari edo segurtasunari buruzkoa, adibidez), bi hizkuntza ofizialetan egon behar da, zuzen idatzita eta euskarari lehenasuna emanda.

Unitateetan euskara-plana aplikatzeko esku-hartzeetan (ikus 11.3. Euskara-planaren inplementazioa unitateetan), neurriak hartu beharko dira apaletako, espedienteen kutxetako, karpitetako eta abarretako idazkunetan euskararen presentzia handitzeko.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera

Gogobetetasun-portzentajea, lehenasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

#### 4.5. Euskararen erabilera bileretan

Bilera orokorretan, batzordeetan, mahai sektorialaren bileretan..., euskararen erabilera bermaturik egon behar da bilera-deietan, banatu beharreko dokumentazio orokorrean eta aurkezpenetan. Horrez gain, nahi duten partaideek euskaraz aritzea sustatu behar da, eta, hori errazteko, Osakidetzako interpretazio-zerbitzua eskatu ahalko da.

Bilera txikiagoetan, parte-hartzaileen euskararen ezagutza eta ulermen maila hartuko dira kontuan, eta, ahal den neurrian, pertsona bakoitzak bere hizkuntzan hitz egitea ahalbidetuko da.

Bilera-aktak, elementu finkoak bi hizkuntza ofizialetan egon behar diren arren, bileran mintzatutako hizkuntzan idatzi ahalko dira. Eta bileran bi hizkuntza ofizialetan hitz egiten bada, akta bi erataraz idatzi ahalko da: edo parte-hartzaile bakoitzaren ekarpenak haren hizkuntzan jasoz, edo akta osoa ele bietan.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

#### 4.6. Euskararen erabilera historia klinikoan

Beharrezko laguntza-tresnak ezarri eta historia klinikoko testu librean euskararen erabilera normalizatzeko proiektu pilotu batzuk garatu ostean, Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritzak jarraibideak zehaztu eta jakinaraziko ditu, eremu kliniko-asistentzian pazienteak euskaraz artatzen dituzten profesionalak ebolutiboak hizkuntza horretan idatz ditzaten, betiere pazientearen segurtasun klinikoa bermatuz.

**Adierazleak:**

Ezarritako aplikazioko sarrera-kopurua  
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak  
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

---

#### 4.7. Hizkuntza-ohiturak aldatzeko egitasmoak

Eusle, Biko Eusle, Ulerrizketa eta antzeko metodologietan oinarriturik, zerbitzu-erakundeek egitasmo planifikatuak abiaraziko dituzte, aldaketarako borondatea eta baldintza egokiak dituzten bikote, lankide-talde edo atal profesionaletan hizkuntza-ohiturak gaztelaniatik euskarara aldatzeko. Euskara Zerbitzu Korporatiboak lagundu egingo die egitasmo hauek gauzatzen eta jarraipena egiten.

**Adierazleak:**

Egitasmo kopurua, lehentasunezko zerbitzuen eta erakundearen tamainaren arabera  
Hobekuntza-maila euskararen erabilerari dagokionez

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

#### 4.8. Euskara lan-hizkuntza duten guneen ezarpena

Euskara bikote, lankide-talde edo atal profesionalen ohiko komunikazio-hizkuntza denean, edo hala bilakatu denean, beharrezko neurriak hartuko dira euskara talde horien lan-hizkuntza gisa finkatuta gera dadin. Zerbitzu-erakundeek Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntza izango dute euskara lan-hizkuntza duten guneen sarearen jarraipena egiteko eta sare horri eusteko.

**Adierazleak:**

Euskara lan-hizkuntza duten guneen kopurua, lehentasunezko zerbitzuen eta erakundearen tamainaren arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

## 5. Baliabide informatikoak eta laneko ekipamenduak

---

### 5.1. Informazio-sistema korporatiboak

Osakidetzako zuzendaritzek euren informazio-sistema nagusiak (Osabide, Osanaia, Izapide, SAP, Presbide...) euskarara egokitu behar dituzte era planifikatuan, euren esparruko enplegatuek edozein hizkuntza ofizialetan lan egiteko aukera izan dezaten. Horretarako, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntza izango dute.

Zuzendaritza bakoitzaren esparruko informazio-sistema nagusietan, euskaraz lan egiteko laguntza-tresnak txertatuko dira: itzultzaile automatikoak, hiztegi elektronikoak...

Aurrerantzean erosi edo garatuko den sistema informatiko oro bi hizkuntza ofizialetan funtzionatzeko sortu beharko da, bere diseinu-fasetik bertatik.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 5.2. Sistema eragilea eta Office programak

Osakidetzako PC guztietan aukera egon behar da modu errazean sistema eragilearen eta Office programen hizkuntza aldatzeko.

Informatika Zuzendariordetzak barne-komunikazio bat egingo du urtero, aukera horren berri eman eta aldaketa nola egin azaltzeko.

**Adierazleak:**

Aukera egotea edo ez egotea  
Urteko komunikazioa egitea edo ez egitea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Informatikako Zuzendariordetza

---

### 5.3. Laneko ekipamenduak

Laneko ekipamendurik erabilienetako idazkunak (elektrokardiografoa, espirometroa, autoklabea, inprimagailuak, fotokopiagailuak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, eta hori kontuan hartu beharko da erosketan edo kontratazioan egiteko orduan.

**Adierazleak:**

Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera  
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Ekonomiako eta Finantzako Zuzendaritza  
Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza

## 6. Etengabeko prestakuntza

---

### 6.1. Zeharkako prestakuntza

Izaera transbertsaleko etengabeko prestakuntza (lanbide-kategoria baten edo kategoriatalde txiki baten gaitasun espezifikoetan oinarrituta ez dagoen prestakuntza) bi hizkuntza ofizialetan eskaini behar da, lehenbizi euskaraz eta ondoren gaztelaniaz. Horretarako, ahalegina egingo da bai prestakuntza propioa bai kontratatutakoa bi hizkuntzetan sortu eta eskaintzeko.

Euskara lehenasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten langileek euskaraz jaso behar dute prestakuntza mota hau. Halaber, erakundeek estrategia egokiak bilatu behar dituzte, ahalik eta langile elebidun gehienek zeharkako prestakuntza euskaraz egin dezaten.

**Adierazleak:**

Euskaraz zeharkako prestakuntza-ikastaroen portzentajea  
Lehenasunezko hizkuntza euskara duten eta prestakuntza hizkuntza horretan jaso duten profesionalen portzentajea  
Prestakuntza euskaraz jaso duten langile elebidunen portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

---

### 6.2. Online prestakuntza

Online prestakuntza asinkronoa, oro har, bi hizkuntza ofizialetan eskainiko da, lehenbizi euskaraz eta ondoren gaztelaniaz. Horretarako, ahalegina egingo da bai prestakuntza propioa bai kontratatutakoa bi hizkuntzetan sortu eta eskaintzeko.

Euskara lehenasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten langileek euskaraz jaso behar dute prestakuntza mota hau. Halaber, erakundeek estrategia egokiak bilatu behar dituzte, ahalik eta langile elebidun gehienek online prestakuntza asinkronoa euskaraz egin dezaten.

Jokoetan oinarritutako ikaskuntza-plataformen bidez (Gamelearn, adibidez) edo estatuko erakundeek (Osasun Ministerioa, esaterako) antolatutako online prestakuntzari dagokionez, Osakidetzak erakunde horiekin harremanetan jarri eta aztertuko du prestakuntza hori bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko aukera.

**Adierazleak:**

Euskarazko online prestakuntza asinkronoaren portzentajea  
Lehenasunezko hizkuntza euskara duten eta prestakuntza hizkuntza horretan jaso duten profesionalen portzentajea  
Prestakuntza euskaraz jaso duten langile elebidunen portzentajea  
Euskarazko prestakuntza-eskaintza dagokien erakundeekin aztertu izanaren ebidentziak

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Langileen zuzendaritzak/Gerentziak



### 6.3. Saio kliniko orokorrak

Prestakuntza kliniko-asistentzian sustatu behar da saio kliniko orokorren gutxieneko portzentaje bat beti euskaraz izan dadin. A eta B eremu soziolinguistikoetan, planaren lehenengo hiru urteetan saioen % 20 euskaraz izan beharko dira, eta ondoko urteetan % 30; eta C eta D eremu soziolinguistikoetan, % 8ra heldu behar da lehenengo hiru urteetan eta % 15era hurrengoetan. Neurri hau garatzen laguntzeko, Osakidetzaren interpretazio-zerbitzua eskatu ahal izango da.

Zerbitzu-erakundeetako Prestakuntza eta Irakaskuntza arloek koordinatuta jardungo dute, euskarazko saio klinikoak antolatu eta areagotzeko baliabideak partekatzen.

**Adierazleak:**

Euskarazko saio kliniko orokorren portzentajea  
Parte-hartzaileen kopuruak

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Langileen zuzendaritzak/Gerentziak  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak  
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

---

### 6.4. Irakasteko prestakuntza

Prestakuntza akademikoa euskaraz burutu duten belaunaldi berriek euren praktikaldia eta ibilbide profesionala hizkuntza horretan ere garatu ahal izateko, Osakidetzak bultzada emango dio tutoreen euskarazko prestakuntzari. Batetik, euskara lehentasunezko hizkuntza duten langileek euskaraz jasoko dute prestakuntza mota hau; eta, bestetik, euskarazko irakaskuntza-eskaera gero eta handiagoa izanik, erakundeek estrategia egokiak bilatu beharko dituzte, ahalik eta profesional elebidun gehienek irakasteko prestakuntza euskaraz jaso dezaten.

**Adierazleak:**

Euskaraz prestatutako tutoreen portzentajearen bilakaera  
plangintzaldiaren erdian eta amaieran

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia  
Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza  
Gerentziak  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak  
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

### **6.5. Hizkuntza-normalizazioa prestakuntza-plan korporatiboan**

Euskara Zerbitzu Korporatiboak proposatuta, hizkuntza-normalizazioaren inguruko prestakuntza-programa bat sartuko da urtero prestakuntza-plan korporatiboetan. Programa horretan, besteak beste, honako gai hauek jorratu ahal izango dira: erdi-mailako agintariek euskara-planaren inplementazioan izan behar duten gidari-rola, komunikazio klinikoan pazientearen hizkuntzaren garrantzia, etab.

***Adierazleak:***

Prestakuntza jaso duen langile elebidunen portzentajea

***Zuzendaritza arduradunak:***

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

---

## 7. Egoiliarren eta praktiketako ikasleen prestakuntza

---

### 7.1. Egoiliarren prestakuntza

Zerbitzu-erakundeetako Irakaskuntza Unitateek beharrezko neurriak hartu behar dituzte, nahi duten egoiliarrek tutore euskalduna aukeratzeko eta euren formakuntza-ibilbidea, osoa edo ahalik eta gehiena, euskaraz egin ahal izateko. Orobat, zentroak hautatzeko orduan, informazioa emango zaie zentroetako pazienteen eta profesionalen ohiko harreman-hizkuntzaz, hizkuntza ere kontuan izan dezaten.

Euskara ikasteari dagokionez, egoiliarrek aukera izango dute IVAPek eta Osakidetzak finantzaturako euskalduntze-ikastaroen eskaintzan parte hartzeko (ikus 8.1. Euskalduntzea). Eta euskararen ezagutza minimoa ez duten egoiliarrei begira, Uler-saioak metodologia eskainiko da prestakuntza-ibilbideetan; horren bidez, euskararen oinarritzako ulermen maila lortu ahal izango dute 60 ordutan.

**Adierazleak:**

Euskaraz eskainitako prestakuntza-ibilbidearen ehunekoia  
Tutore euskalduna aukeratu duten ikasleen kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza  
Gerentziak  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak  
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

---

### 7.2. Praktiketako ikasleen prestakuntza

Zerbitzu-erakundeetako prestakuntza-unitateek neurri egokiak ezarri beharko dituzte Osakidetzan praktikak egiten dituzten unibertsitateko eta lanbide-heziketako ikasleek (bereziki, ikasketak euskaraz egiten dituztenek), tutore euskalduna aukeratzeko eta euren prestakuntza-ibilbidea, edo ahalik eta gehiena, euskaraz egin ahal izateko.

**Adierazleak:**

Euskaraz eskainitako prestakuntza-ibilbidearen ehunekoia

**Zuzendaritza arduradunak:**

Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza  
Gerentziak  
Zuzendaritza medikoak  
Erizaintzako zuzendaritzak/Gerentziak  
Integrazio Asistentzialeko zuzendaritzak

## 8. Hizkuntza-gaikuntza

---

### 8.1. Euskalduntzea

#### 8.1.1. IVAPek eta Osakidetzak finantzatutako euskalduntze-ikastaroak

Osakidetzak bere langileen euskalduntzea bultzatzen jarraituko du, eta, IVAPekin lankidetzan, urtero zenbait deialdi egingo ditu, euskalduntze-modulu homologatuetan matrikulatzen diren langileei dirulaguntza eskaintzeko.

**Adierazleak:**

Urteko deialdi kopurua  
Euskara-ikastaroetan matrikulatutako langile kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Langileen zuzendaritzak

#### 8.1.2. Euskalduntzeko liberazioak

Osakidetzako zerbitzu-erakundeek euren beharren, lehentasunen eta baliabideen arabera kudeatu behar dituzte euskara ikasteko liberazioak, ez eskariari begira soilik. Liberazioak zerbitzu estrategikoetan diharduten, euren hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko euskara-maila egokia duten eta euskaldunei arreta euskaraz emateko borondatea duten profesionalei eskaini ahal dizkiete, modu planifikatu batean.

**Adierazleak:**

Liberatu kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Langileen zuzendaritzak

#### 8.1.3. Euskalduntzeko eta hizkuntza hobetzeko bestelako ikastaro eta moduluak

IVAPek eta Osakidetzak urteroko ohiko deialdietan finantzatzen dituzten euskalduntze-ikastaroek gain, Osakidetzak diruz lagunduko ditu euskalduntzeko eta euskara hobetzeko bestelako ikastaro eta modulu batzuk, hala nola hizkuntza-eskola ofizialetako ikastaroak, mintzamina lantzeko eta hobetzeko ikastaroak, hizkuntza-eskakizunen azterketak prestatzea, Osakidetzaren eta IVAPen deialdietan jasotzen ez diren euskaltegi-tako moduluak, kolektibo jakin batzuei zuzendutako moduluak, etab. Dirulaguntza horiek jasotzeko baldintzak eta epeak urtero arautuko dira, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzaren ebazpen baten bitartez.

**Adierazleak:**

Urteko deialdia egitea edo ez egitea  
Dirulaguntza jasotzen duten langileen kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza  
Langileen zuzendaritzak

## 8.2. Lanerako hizkuntza-gaikuntza

### 8.2.1. Euskaraz lan egiteko etengabeko gaikuntza-plana

Euskara Zerbitzu Korporatiboak, zerbitzu-erakundeetako Prestakuntza eta Euskara zerbitzuekin lankidetzan, euskaraz lan egiteko gaikuntza-plan jarraitu bat abiatuko du. Plan horretan, arlo profesional jakinei zuzendutako ikastaroak ez ezik (eta kasu horietan euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuak har daitezke oinarri), zeharkako ikastaroak ere sartu ahal izango dira, hala nola e-mailak edo ofizioak euskaraz idaztea, itzultzaile neuronalak, etab.

**Adierazleak:**

Parte hartzen duten profesional elebidunen kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

### 8.2.2. Euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuak

Zenbait arlo profesionaletan euskaraz lan egiten laguntzeko argitaratu diren eskuliburuak langile elebidunen esku jartzeaz gain, Euskara Zerbitzu Korporatiboak beste arlo batzuetako eskuliburuak argitaratzen jarraituko du, betiere euskara-planaren lehentasunen eta zerbitzu-erakundeetako beharren arabera. Urtean bi eskuliburu argitaratuko dira gutxienez.

**Adierazleak:**

Urtean argitaratutako eskuliburu kopurua.

Zerbitzu-erakunde bakoitzean banatutako eskuliburu kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

### 8.2.3. Euskaraz lan egiten laguntzeko prestakuntza-pilulak

Osasun-arloko euskarazko hizkera eta terminologia ikasten lagundu nahian, Euskara Zerbitzu Korporatiboak aldiro-aldiro prestakuntza-pilula edo tutorial laburrak bidaliko dizkie Osakidetzako langileei posta elektronikoz, testu, audio edo bideo formatuan.

**Adierazleak:**

Bidalitako prestakuntza-pilulen kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

## 9. Euskararen kalitatea eta funtzionaltasuna

---

### 9.1. Hizkuntza-kalitatea

Osakidetzan euskaraz argitaratzen diren testuetan euskara estandarra eta kalitatezkoa (zuzena, jatorra eta egoera komunikatibora egokitua) erabili beharko da.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 9.2. Terminologia

Osakidetzak jarraipena emango dio bere esparru profesionaletako euskarazko terminologia estandarizatzeari, bai taxonomia kliniko estandarrak euskarara egokitzen eta balioztatzen, bai, IVAPekin eta Euskararen Aholku Batzordearen Terminologia Batzordearekin elkarlanean, osasun-arloko hiztegiak osatzen.

**Adierazleak:**

Abiatutako proiektu kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia

---

### 9.3. Hizkuntza-estiloa

Euskaraz argitaratzen diren testuen hizkuntza-estiloari dagokionez, Osakidetzaren euskarazko estilo liburuko irizpideei jarraitu beharko zaie.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 9.4. Funtzionaltasun-irizpideak

Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan, mezu berdina ematen, agertzen direnean, euskarazko testua lehentasunezko lekuan kokatuko da, goian edo ezkerrean, letra lodiz nabarmenduta.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

## 10. Langileen gogobetetasuna euskararen erabilerari dagokionez

---

### 10.1. Euskararen erabilerari buruzko gogobetetasuna Osakidetzako langileei egindako inkestetan

Langileen ohiko gogobetetze-inkestetan, erakundeko euskararen normalizazio-prozesuko hiru alderdiren gaineko itemak sartuko dira: hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa eta aplikazioa; euskararen erabilera barne-komunikazioan; eta euskaraz lan egiteko langileei ematen zaizkien aukerak.

**Adierazleak:**

Gogobetetasun-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

---

### 10.2. Langile euskaldunen gogobetetasuna

Barne-harremanetan euskararen erabilera normalizatzeko neurriak plan honetako adierazleen arabera neurtze aldera, hiru urterik behin (euskara-planaren tarteko eta azkeneko ebaluazioekin bat etorruta) inkesta bana egingo zaie euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten hainbat langileri.

**Adierazleak:**

Gogobetetasun-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

---

## KUDEAKETA-SISTEMA

Edozein erakundetako hizkuntza-plangintzan, hizkuntza gutxitua kanpo- eta barne-harremantetan indarberritzeaz batera, hizkuntza-kudeaketa gestio-zentro eta erabakiguneetan txertatzea dahirugarren alderdinagusia (funtsezkoa, kudeaketa aurreratuaren ikuspegitik). Aldi berean, antolamendu-neurriak ezarri behar dira, hizkuntza-politika behar bezala gauzatzeko, ebaluatzeko eta lideratzeko.

### Helburuak

1. Euskara-planaren lidergoa zuzendaritza guztietara zabaltzea, bakoitzari dagozkion ardurak esleituz.
2. Euskara-plana unitate guztietan inplementatzea tarteko agintarien bitartez.
3. Plantilla elebidunaren hazkundera eragiten duten neurrietan aurrera egitea.

## 11. Estrategia, lidergoa eta zeharkakotasuna

---

### 11.1. Euskara-plana eta lidergoaren banaketa

Osakidetzaren 3. euskara-plana onartu eta hiru hilabeteko epean, zerbitzu-erakunde bakoitzak bere euskara-plana onartu beharko du, Zuzendari Gerentearen ebazpen baten bitartez. Plan hori Zuzendaritza Nagusiak emandako ereduaren arabera diseinatuko da; zuzendaritza bakoitzak atal bat izango du, eta bertan jasoko dira zuzendaritza horrek bultzatu eta garatu behar dituen euskara-plan orokorreko neurriak. Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusiak normalizazio-neurri horien egoerari buruzko informazioa eskatu ahalko dio dagozkion zuzendaritzari, edozein momentutan.

**Adierazleak:**

Euskara-planaren betetze-maila zuzendaritza bakoitzean (euskara-planean zuzendaritza bakoitzari dagozkion neurrien emaitzen batez bestekoa)

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 11.2. Erakundearen plan estrategikoa eta kudeaketa-planak

Osakidetzako erakunde guztiek 3. euskara-planaren helburuei lotutako lerro eta ekintza estrategikoak txertatu behar dituzte euren plan estrategiko eta kudeaketa-planetan, zuzendaritza bakoitzaren ardura zehaztuz.

**Adierazleak:**

Euskara-planari lotuta, plan estrategiko eta kudeaketa-planetan txertatutako lerro eta ekintza kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak



### 11.3. Euskara-planaren implementazioa unitateetan

Osasun-zentroetan, ospitaletako unitateetan, Emergentsietako taldeetan eta abarretan, unitateburuek hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak aplikatu eta unitateari dagozkion euskara-planeko neurriak garatu beharko dituzte.

Dagokien zuzendaritzen eta euskara-zerbitzu teknikoek laguntzaz, plangintzaldiko lehenengo urtean zenbait esperientzia pilotu burutuko dira, eta, horren ostean, Zuzendaritza Nagusiak eskuliburu edo gidaliburu batean zehaztuko du unitate guztietan euskara-planaren irizpideak eta neurriak gauzatzeko jarraitu beharreko prozedura.

**Adierazleak:**

Euskara-plana zuzen implementatzen ari diren unitateen kopurua  
Gogobetetasun-portzentajea, lehentasunezko hizkuntza euskara duten langileen inkesten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 11.4. Osakidetzako erakundeetan diharduten itunpeko zerbitzuekin koordinatzea

Osakidetzako zerbitzu-erakundeek sustatu behar dute beren jardun-eremuan diharduten itunpeko erakundeek (ambulanziek, Osatek-ek, ikerketa sanitarioko institutuek, lagin biologikoen bankuek, ospitale eta klinika itunduek, odol-emaileen elkarteek, eta abarrek) Osakidetzaren hizkuntza-irizpideak aplikatu dituzten, modu planifikatuan eta baliabide egokiekin. Horretarako, zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzek koordinazio-gune bat aktibatzea proposatuko diete itunpeko erakundeei, euskararen erabilera normalizatzeko helburuak eta proiektuak partekatzeko. Foro hori urtean behin gutxienez bilduko da.

**Adierazleak:**

Koordinazio-gunearen bilera kopurua eta egitasmo konpartituak

**Zuzendaritza arduradunak:**

Gerentziak

---

### 11.5. Euskararen normalizazioko interes-taldeekin koordinatzea

Zerbitzu-erakundeak eta Osakidetza, oro har, koordinatuta egon behar dira beren lurralde-eremuan euskararen erabileraren normalizazioaren alde lan egiten duten instituzio eta interes-taldeekin (udalekin, irakaskuntza-zentroekin, euskaltegiekin...). Urtean behin gutxienez bilduko den koordinazio-foro bat osatzea sustatu behar da.

**Adierazleak:**

Koordinazio-gunearen bilera kopurua eta egitasmo konpartituak

**Zuzendaritza arduradunak:**

Gerentziak

## 12. Pertsonen sentsibilizazioa eta motibazioa

---

### 12.1. Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa

Urtean behin, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak barne-komunikazio bat egingo du, paziente eta profesional euskaldunen identifikazio-sistema zabaltzen jarraitzeko. Alde batetik, langileei esplikatu zaien pazienteen fitxetako e ikurraren esanahia, paziente horiek euskaraz artatzeko beharraz ohartaraziz; bestetik, enplegatu elebidunei adre emango zaie lanean identifikatuta egoteko eta erabiltzaileekin euskaraz modu aktiboan aritzeko.

**Adierazleak:**

Urteko komunikazioa egitea edo ez egitea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia

---

### 12.2. Euskararen erabileran eta sustapenean nabarmendutako pertsonen eta proiektuen aitortza

Urtero, zerbitzu-erakundeek aitormen publikoa egingo diete euren eremuan euskara erabiltzeagatik edo bultzatzeagatik nabarmendu diren pertsona, talde edo ekimenei.

**Adierazleak:**

Aitormena egitea edo ez

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 12.3. Euskara Osakidetzan gaiari buruzko informazioa osasun-ikasketetako ikasleei

Unibertsitateekin, Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin eta Lanekirekin lankidetzan, Osakidetzak euskararen inguruko hainbat gai jakinaraziko dizkie bai unibertsitateko osasun-zientzien graduetako ikasleei, bai lanbide-heziketako osasun-graduetako ikasleei. Pazienteekiko harremanetan euskarak duen garrantzia, Osakidetzan egiaztatu beharreko euskara-maila, hautaketa-prozesuetan euskarak duen balioa eta holako informazioa emango zaie.

**Adierazleak:**

Kanpaina egitea edo ez

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia

---

### 12.4. Euskararen aldeko gizarte-ekimenetan parte hartzea

Osakidetzak eta bere zerbitzu-erakundeek instituzio eta gizarte-eragileekin hartuko dute parte euskara bultzatzea helburu duten hainbat ekimenetan (Euskararen Eguna, Euskaraldia, Korrika...)

**Adierazleak:**

Bultzatutako ekimen kopurua, eta parte hartu duten profesionalen kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

## 13. Hizkuntza-eskakizunak, lehenetasunak eta derrigortasunak

### 13.1. Hizkuntza-eskakizunak

Osakidetzako lanpostu guztiek euren hizkuntza-eskakizuna ezarrita eduki behar dute, 67/2003 Dekretuan zehaztutakoaren arabera.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

### 13.2. Lehenetasunak eta derrigortasun-datak

#### 13.2.1. Zerbitzuen lehenetasun maila eta gutxieneko derrigortasun-datak

Zerbitzu motaren eta eremu soziolinguistikoaren arabera, Osakidetzako zerbitzu bakoitzari lehenetasun maila bat (1 edo 2) eta derrigortasun-daten portzentaje minimo bat dagozkie, ondoko tauletan zehaztuta daudenak:

#### ESI-ETAKO LEHEN MAILAKO ARRETA

ZERBITZUAK	EREMU SOZIOLOGIKOAK							
	A		B		C		D	
	> % 70		> % 45- ≤ % 70		> % 20 - ≤ % 45		≤ % 20	
	Lehenetas.	DD (%)	Lehenetas.	DD (%)	Lehenetas.	DD (%)	Lehenetas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Pediatria	1	100	1	100	2	70	2	50
Haur Erizaintza	1	100	1	100	2	70	2	50
Haur Odontologia	1	100	1	100	2	70	2	50
Eskola Osasuna	1	100	1	100	2	70	2	50
Medikuntza Orokorra	1	100	1	80	2	60	2	40
Erizaintza Orokorra	1	100	1	80	2	60	2	40
Emakumeentzako Arreta	1	100	1	80	2	60	2	40
Odontologia	1	100	1	80	2	60	2	40
Familia Plangintza	1	100	1	80	2	60	2	40
Fisioterapia	1	100	1	80	2	60	2	40

## EMERGENTZIAK

ZERBITZUAK	EREMU SOZIOINGUISTIKOAK							
	A		B		C		D	
	> % 70		> % 45- ≤ % 70		> % 20 - ≤ % 45		≤ % 20	
	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Medikuntza Orokorra, zentro koordinatzaileak eta emergentzia-taldeak	1	100	1	80	2	60	2	40
Aholku Sanitarioa					1	80		
Lan-osasuna					1	80		

## OSPITALEKO ARRETA

ZERBITZUAK	EREMU SOZIOINGUISTIKOAK							
	A		B		C		D	
	> % 70		> % 45- ≤ % 70		> % 20 - ≤ % 45		≤ % 20	
	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
<b>• Zerbitzu medikoak</b>								
Pediatriako Larrialdiak	1	100	1	100	1	80	1	80
Larrialdi Orokorrak	1	80	2	60	2	60	2	40
Haurrak artatzeko unitateak	1	100	1	80	2	60	2	40
Etxeko Ospitalizazioa	1	100	1	80	2	60	2	40
Lan Osasuna	1	100	1	80	2	60	2	40
Adineko asko artatzen dituzten unitateak: Barne Medikuntza Iktusa tratatzeko unitateak Errehabilitazioa Oftalmologia	1	80	2	60	2	40	2	20
Gainerako espezialitate mediko-kirurgikoak	2	60	2	40	2	20	2	10

• Erizaintza, Erradiologia, Hemodialisia, Errehabilitazioa, Terapia Okupazionala, zeladore asistentzialak...

Pediatriako Larrialdiak	1	100	1	100	1	80	1	80
Larrialdi Orokorrak Larrialdi Ginekologikoak	1	80	2	60	2	60	2	40
Haurrak artatzeko unitateak	1	100	1	80	2	60	2	40
Etxeko Ospitalizazioa	1	100	1	80	2	60	2	40
Lan Osasuna	1	100	1	80	2	60	2	40
Solairuko erizaintza Eguneko Ospitalea Kanpo Kontsultak Probak Erradiologia Hemodialisia Errehabilitazioa Terapia Okupazionala	1	80	2	60	2	40	2	20
Gainerako erizaintza-zerbitzuak	2	60	2	40	2	20	2	10
Zeladore asistentzialak	1	80	2	60	2	40	2	20

## OSPITALEZ KANPOKO OSASUN MENTALA

	ZERBITZUAK							
	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A > % 70		B > % 45- ≤ % 70		C > % 20 - ≤ % 45		D ≤ % 20	
	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)
Harrera, onarpen eta informazio zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Haur eta gazteen unitateak	1	100	1	100	1	80	2	60
Helduen unitateak	1	100	1	80	2	50	2	30

### TRANSFUSIOEN ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA

	ZERBITZUAK							
	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK							
	A > % 70		B > % 45 - ≤ % 70		C > % 20 - ≤ % 45		D ≤ % 20	
	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)
Bezeroentzako arreta-zerbitzuak	1	100	1	100	1	100	1	100
Odola ateratzeko unitateak	1	80	1	80	2	60	2	40
Aferesia	1	80	1	80	2	60	2	40
Gainerako zerbitzu sanitarioak	2	60	2	40	2	20	2	20

### ANTOLAKUNTZA SANITARIOA, ADMINISTRAZIOA ETA ZERBITZU OROKORRAK

	ZERBITZUAK			
	EREMU SOZIOLINGUISTIKOAK			
	> 40%		≤ 40%	
	Lehenas.	DD (%)	Lehenas.	DD (%)
Erabiltzaileei eta langileei arreta eta informazioa emateko zerbitzu administratiboak	1	100	1	100
Zuzendaritzako idazkaritzak	1	100	1	80
Komunikazioa	1	100	1	80
Prestakuntza Irakaskuntza	1	80	2	60
Pertsonal departamentuak	1	80	2	60
Kudeaketa ekonomikoko zerbitzuak	2	60	2	40
Kalitatea KSU	2	60	2	40
Informatika	2	60	2	40
Aholkularitza juridikoak	2	60	2	40
Solairuetako administrazioak eta zerbitzuetako administrazioak (oftalmologiakoak, erradiologiakoak, farmaziakoak...)	2	60	2	40
Liburutegiak	2	60	2	40
Gainerako zerbitzu administratiboak, orokorrak eta antolakuntza sanitariokoak	2	40	2	20

Euskara-plana onartzeko ebazpenarekin batera (ikus 11.1. Euskara-plana eta lidergoaren banaketa), plangintzaldiko lehen hiru hilabeteetan zerbitzu-erakunde bakoitzak bere zerbitzu guztien lehentasun-maila eguneratu beharko du SAPen, eta, gutxieneko portzentajeak betetzeko, beharrezko derrigortasun-daten eskaera egin beharko dio Giza Baliabideen Zuzendaritzari. Gerora, ehuneko horiek gainditu beharko dira pixkanaka.

Unitate edo zentro berriak sortzen direnean, lehentasunak eta derrigortasun-daten gutxieneko portzentajeak sorrera-unean bertan ezarri beharko dira, hasieratik zerbitzu elebiduna eskaintzeko.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

Langileen zuzendaritzak

### 13.2.2. Derrigortasun-datak buruzagitza eta ardura lanpostuetan

1. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarri behar zaie buru- eta arduradun-lanpostu guztiei.
2. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarriko zaie baldin eta zerbitzuko gutxieneko daten portzentajea % 50 edo gehiago bada.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

### 13.2.3. Derrigortasun-datak lanpostu huts begetatiboetan

1. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarri behar zaie titularraren erretiroagatik, erabateko ezintasunagatik edo heriotzagatik hutsik geratzen diren lanpostu guztiei.
2. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarriko zaie baldin eta zerbitzuko gutxieneko daten portzentajea % 40 edo gehiago bada.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

### 13.2.4. Derrigortasun-datak euskara ikasteko liberazioen kasuetan

Lanpostu baten titularra edo titularrik gabeko plaza hutsa betetzen duen bitartekoa lanorduetan euskara ikasteko liberatuak badira, hizkuntza-eskakizuna egiaztatzen dutenean derrigortasun-data ipiniko zaie haien lanpostuei, interesdunari jakinarazi ondoren.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

---

## 13.3. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak

### 13.3.1. Lanpostuen hizkuntza-eskakizunen egiaztapen-portzentajea

3. plangintzaldia amaitzean, hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten langileen ehunekoak gainditu egin beharko du erakundearen lurralde-eremuan bizi diren euskal hiztunen ehuneko eguneratua. Eustatek une horretan argitaratua izango duen azken Biztanleria eta Etxebizitza Estatistika izango da erreferentzia.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

### 13.3.2. Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak derrigortasun-data duten lanpostuetan

Zerbitzu-erakundeek neurriak jarri behar dituzte, lanpostu baten derrigortasun-data heldu orduko lanpostua betetzen duen langileak hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea lor dezan.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

### 13.3.3. Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko deialdiak

Urtean Osakidetzak hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko bi deialdi egingo ditu gutxienez, 67/2003 Dekretuan ezarritakoaren arabera.

**Adierazleak:**

Urtez urteko deialdi kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza



### 13.4. Hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak

Euskara-tituluen baliokidetasunaz eta salbuespenez EAEn indarrean dagoen araudiari jarraiturik, Osakidetzak bere hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak aitortuko die beste administrazio batzuetan egiaztatutako euskara-titulu eta -ziurtagiriei, eta euskara-titulurik egiaztatzen salbuetsiko ditu ikasketak akademikoak euskaraz egin dituzten profesionalak.

**Adierazleak:**

Neurria betetzea edo ez

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

---

### 13.5. Euskararen eskakizuna zerbitzu-erakundeetako pertsonal-kontratazioan

#### 13.5.1. Euskararen eskakizuna derrigortasun-data igarota daukaten plazetako ordezkapenetan

67/2003 Dekretuan ezarritakoaren arabera, derrigortasun-data igarota daukaten lanpostuetako ordezkoei hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta eduki behar dute betetzeko unean.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

#### 13.5.2. Euskararen eskakizuna behin-behineko kontratuetan

Behin-behineko izendapenetan, euskararen ezagutza egiaztatzea Osakidetzako Aldi Baterako Kontratazio Akordioan ezarritakoaren arabera eskatuko da.

**Adierazleak:**

Betetze-portzentajea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak

---

### **13.6. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak kudeatzeko prozedura**

Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak instrukzio bidez arautuko du hizkuntza-eskakizunen, lehentasunen eta derrigortasun-daten eskaerak eta aldaketak kudeatzeko eta jarraipena egiteko prozedura (DDak eskatu, aldatu edo kentzeko arrazoiak; DDen epemugak; efektiboen arteko lehentasun-hurrenkera; zein kasutan eskatu behar den data, etab.) Prozesua Euskara Zerbitzu Korporatiboak kudeatuko du, eta erakunde guztiek bete beharko dute.

***Adierazleak:***

Instrukzioa argitaratzea  
Prozeduraren betetze-portzentajea

***Zuzendaritza arduradunak:***

Zuzendaritza Nagusia  
Langileen zuzendaritzak

---

## 14. Euskara-planaren laguntza- eta kontrol-egiturak

---

### 14.1. Euskara-planaren jarraipen-batzordeak

Osakidetzako erakunde guztiek euskara-planaren jarraipen-batzordea izan behar dute, Gerentearen ebazpen baten bidez sortua eta zuzendaritza guztietako kideek, euskara-planarentzat garrantzitsuak diren zerbitzu batzuetako buruek, sindikatu etako ordezkariak eta euskara-planaren dinamizazioaz eta jarraipenaz arduratzen den teknikari batek osatua; gehienez, 14 kidek osatuko dute batzordea. Ahal dela, batzordeak euskaraz funtzionatu beharko du, eta urtean bitan bilduko da gutxienez, euskara-planaren neurrien jarraipena egin eta, beharrezkoa izanez gero, neurri zuzentzaileak adosteko.

Zerbitzu-erakundeetako euskara-batzordeez gain, batzorde korporatibo bat osatuko da, egitura eta funtzio berdinekin, Zuzendaritza Nagusiko eta zerbitzu-erakundeetako ordezkariak osatua.

**Adierazleak:**

Batzordeen osaera eta urteko bilera kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

### 14.2. Euskara-plana gauzatzeko giza baliabideak

#### 14.2.1. Giza baliabideak hiru arlo profesionalen arabera

Zerbitzu-erakunde bakoitzean gutxienez hiru eginkizun mota bete beharko dira euskara-planean jasotzen diren normalizazio-neurriak bultzatu eta garatzeko: a) planaren dinamizazioa eta jarraipena; b) euskarazko testuak berrikusi eta itzulpenak egin; c) administrazio-lana. Zeregin horiek betetzeko baliabideak nahikoak eta erakunde bakoitzaren tamainaren eta beharren arabera izan behar dira, eta euskara-zerbitzu tekniko batean integratu ahal izango dira. Erakunde txikiek baliabide horiek biren artean partekatu ahal izango dituzte. Nolanahi ere, lehenengo bi zereginak teknikari espezializatuek egin beharko dituzte, eta hirugarrena, pertsonal administratiboak.

Euskararen normalizazioak duen izaera transbertsalagatik, ahalegina egin behar da arlo horretako baliabideak organikoki Komunikazioarekin edo Kalitatearekin batera egon daitezen, Gerentziaren eremuan.

**Adierazleak:**

Profesionalen kopurua eta hizkuntza-normalizazioko zereginen banaketa, erakundearen tamainaren arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Langileen zuzendaritzak/Gerentziak

#### **14.2.2. Euskararen normalizazioko profesionalen koordinazioa**

Euskara-planaren garapena eta jarraipena egoki egiteko norabidea markatzeaz gainera, Euskara Zerbitzu Korporatiboak informatuta eta koordinatuta edukiko ditu hizkuntza-normalizazioan diharduten profesionalak, eta aholkularitza eta laguntza emango dizkie beharrezkotzat jotzen denean.

Hizkuntza-normalizazioaren arloko proiektu eta esperientzia berritzaileak ezagutarazi eta zabaltzeko, Euskara Zerbitzu Korporatiboak jardunbide onen gaineko saioak bultzatu eta antolatuko ditu euskararen normalizazioko langileentzat. Urtean hiru saio egingo dira gutxienez.

**Adierazleak:**

Hizkuntza-normalizazioan diharduten profesionalen gogobetetasun maila, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren koordinazioaz  
Jardunbide onen gaineko saio kopurua eta partaide kopurua

**Zuzendaritza arduradunak:**

Giza Baliabideen Zuzendaritza

---

#### **14.3. Osakidetzan testuak sortzeko eta itzultzeko protokoloa**

Zuzendaritza Nagusiak Osakidetzan testuak sortzeko, itzultzeko eta berrikusteko protokolo korporatiboa onartu eta zabalduko du, erakunde osoan bete dadin. Bertan zehaztu beharko da, besteak beste, nork eta nola sortu behar duen testu bakoitza, testuaren tipologiari erreparatuta; nork eta nola berrikusi edo itzuli behar duen testua; nora eta nola bidali behar den itzultzera edo berrikustera, hala badagokio; eta abar.

**Adierazleak:**

Protokoloa onartzea eta zabaltzea, edo ez  
Protokoloaren betetze maila, lagin baten arabera

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza guztiak

---

#### **14.4. Aldi bereko interpretazio-zerbitzua**

Zerbitzu-erakundeetan ekitaldi publikoetan, jardunaldietan, batzordeetan eta halakoetan euskararen erabilera sustatze aldera, Euskara Zerbitzu Korporatiboak euskara-gaztelania interpretazio-zerbitzua jarriko du haien eskura, beharrezko giza baliabide eta baliabide teknologiko egokiekin. Osakidetzako Zuzendaritzaren instrukzio batek zehaztuko du zerbitzu hori erabiltzeko erakundeek jarraitu beharreko urratsak eta bete beharreko baldintzak.

**Adierazleak:**

Interpretazio saioen kopurua, erakunde bakoitzean

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia  
Zuzendaritza guztiak

## 14.5. Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratueta

### 14.5.1. Euskara-planaren ebaluazio orokorrak

Osakidetzak euskara-planaren bi ebaluazio egingo ditu: lehenengoa, plangintzaldiko 3. urtean; bigarrena, 6. urtean. Ebaluazio kuantitatiboak izango dira, planeko adierazleetan oinarrituak.

**Adierazleak:**

Ebaluazioak egitea edo ez egitea

**Zuzendaritza arduradunak:**

Zuzendaritza Nagusia

### 14.5.2. Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratueta

Urtero, euskara-planari buruzko adierazleak txertatu eta ebaluatuko dira Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko programa-kontratueta. Batik bat, 3. euskara-planaren helburu nagusiei zuzenean lotutako adierazleak hautatuko dira, ez izaera instrumentaleko neurrienak. Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboak ebaluatu beharreko neurrien proposamena egingo dio urtero Osasun Sailari.

**Adierazleak:**

Programa-kontratuan urtero sartutako adierazleak,  
eta euskara-planaren helburuekin duten lotura  
Lortutako puntuazioa

**Zuzendaritza arduradunak:**

Osasun Saila (Aseguramendu eta Kontratazio Sanitarioko Zuzendaritza)  
Zuzendaritza Nagusia  
Gerentziak

### 14.5.3. Bikain kalitate-ziurtagiria

Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiak, osorik (erakunde osoa) zein partzialki (zentro edo unitateak), aurkeztu beharko dira Eusko Jaurlaritzaren Bikain euskararen kalitate ziurtagirira. Osorik aurkeztekotan, plangintzaldian behin gutxienez hartu beharko dute parte, eta partzialki aurkeztekotan, zentro edo unitate bat gutxienez aurkeztu beharko dute 3. euskara-planaren ebaluaziorik ez dagoen urteetan. A eta B eremu soziolinguistikoetan, helburua 500 puntu lortzea izan behar da; C eta D eremuetan, 400 puntu.

**Adierazleak:**

Aurkeztea edo ez / Aurkeztutako zentro kopurua  
Lortutako puntuazioa

**Zuzendaritza arduradunak:**

Gerentziak

