

o	HIZKUNTZA-IRIZPIDEAK	BETETZE-MAILA EZAGUTZEKO	ZUZENDARITZA ARDURADUNA	HAZTAPENA
<b>ZERBITZU-HIZKUNTZA</b>				36%
ATARIKOA	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 aurrerapausoak eman nahi ditu herritarrei zerbitzua osorik bi hizkuntza ofizialetan eskaintzeko. 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.			
<b>ERAKUNDEAREN IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA</b>				
<b>Errotulazioa</b>				
Errotulazio finkoa	<p>–Errotulazio finkoa, kanpoko zein barrukoa (hormetakoa, direktorioetakoa, ate eta leihoetakoa, arropakoa, ibilgailuetakoa edo beste edozein euskarretakoa) oro har bi hizkuntza ofizialetan egon behar da, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.</p> <p>–Testuaren grafia euskaraz eta gaztelaniaz oso antzekoak badira (<i>Pediatría, Urología, Elektrokardiograma, Anbulantzia</i> ...), errotuluak euskaraz bakarrik jarriko dira.</p> <p>–Mezua irudi edo piktograma baten bidez ulertzen bada, errotulua testurik gabe ager daiteke edo bestela euskara hutsean</p>	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Ekonomia eta Finantzako Zuzendaritzak	

<p>Kartelak eta errotulazio aldakorra</p>	<p>–Herritarrentzat jartzen diren kartelak eta behin-behineko ohar eta argibideak, profesionalak eginak direla edo kanpoko erakundeek bidaliak direla, bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira beti. Zuzendaritza bakoitzak txantiloilak bidaliko ditu bere esparruko zerbitzu guztietara, kartel eta errotulu aldakor guztiak bi hizkuntza ofizialetan idazteko, euskarari lehentasuna emanez eta irudi korporatiboa egokiro zainduz.</p> <p>–Kanpoko erakundeek kartelak ere, herritarrei begira ipiniz gero, bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira. Kartel baten euskarazko bertsiorik ez badago, erakundeak bere diseinu propio elebiduna egin behar du.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Zuzendaritza guztiak</p>	
<p><b>Ikus-entzunezko mezuak</b></p>	<p>–Audio-sistemen bidez edo pantailen bidez transmititzen diren mezuak (megafoniakoak, erantzungailuetakoak, txanda-pantailakoak...) bi hizkuntza ofizialetan eman behar dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Zuzendaritza Medikoa –Erizaintzako Zuzendaritza</p>	
<p><b>Paper-gauzak eta bulegoko materiala</b></p>	<p>–Paper- eta bulego-material korporatiboak (idazpuru ofizialak duten orriak, zigiluak, gutun-azalak, egitegiak, agendak, koadernoak, karpetak, bisita-txartelak, fax-kartulak, boligrafoak...) bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Ekonomia eta finantzako zuzendaritzak</p>	
<p><b>Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak</b></p>	<p>–Iragarkietan, publizitatean eta kanpaina instituzionalean, bi hizkuntza ofizialak erabili behar dira, ahal dela euskarri bakarrean, euskarari lehentasuna emanez.</p> <p>–Publizitatea eta kanpaina instituzionalak bi hizkuntza ofizialetan sortu eta diseinatu behar dira, itzulitako hizkuntzan komunikazio-indarra moteldu ez dadin. Hau bete beharreko baldintza izan behar da kanpainen eta publizitate-ekintzen kontratuetan.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Osasun Saila ? –Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusia</p>	

<b>Argitalpenak</b>	<p>–Nahiz paperean nahiz euskarri digitalean plazaratu behar diren idatziak (berriak, deialdiak, programak, eskuliburuak, oroitidazkiak...) oro har euskaraz eta gaztelaniaz argitaratuko dira.</p> <p>–Egile-artikuluak edo jardunaldi, kongresu eta abarretan aurkezten diren txostenak jatorrizko hizkuntzan soilik argitaratu ahalko dira, salbu eta, interesagatik edo zabaltzeko beharagatik, bi hizkuntza ofizialetan argitaratzea komeni bada. Era berean, batzordeen eta lantaldeen aktak idatzi diren moduan argitaratu ahalko dira, parte-hartzaile bakoitza mintzatu den hizkuntza errespetatuz.</p> <p>–Argitalpen baten helburu nagusia euskara sustatzea edo euskalduntzeari laguntzea bada, euskara hutsean idatzi ahal izango da. Asmo horrekin, korporazioak jarraitzea onartzen da. Osatuberririk argitalpenari, osasun gaietan euskararen</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Zuzendaritza guztiak</p>	
<b>Ingurune</b>				
<b>Webguneak</b>	<p>–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.</p> <p>–Osakidetzako webgune batera lehen aldiz sartzean, hasierako orria euskaraz agertuko da modu lehenetsian.</p> <p>–Osakidetzako webguneen erabiltzaileek sarbide erraza izan behar dute euskararen normalizazioaren inguruko ataletara.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Osasun Saila ? –Zuzendaritza Nagusia –Gerentziak</p>	
<b>Sare sozialak</b>	<p>–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.</p> <p>–Erabiltzaileen iruzkinei erantzutean, beraiek idatzi duten hizkuntza erabiliko da.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Osasun Saila ? –Zuzendaritza Nagusia –Gerentziak</p>	
<b>Mugikorretako aplikazioak</b>	<p>–Osakidetzaren app-ak euskaraz eta gaztelaniaz egon behar dira, erabiltzaile bakoitzak komunikazioak eta agiriak nahi duen hizkuntzan irakur ditzan.</p>	<p>–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–Zuzendaritza Nagusia</p>	

Zigilu eta sinadura elektronikoak	–Zigilu eta sinadura elektronikoetan idatzitako datuak bi hizkuntza ofizialetan egon behar dira, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda. Zuzendaritza bakoitzak txantiloiak bidaliko ditu bere zerbitzuetara, helburu horrekin.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Jendurreko ekitaldiak eta jardunaldiak</b>	–Jendurreko ekitaldi, aurkezpen, mahai-inguru, jardunaldi edo kongresuetan, diseinu-fasetik 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. –Halaber, gutxieneko hitzaldi kopuru bat euskaraz izatea ere sustatuko da, hizlari kopurua eta eremu soziolinguistikoa aintzat hartuta (ik. <i>Euskarazko hitzaldiak jendurreko ekitaldietan</i> eranskina). Neurri hau errazteko, erakundeek Osakidetzako interpretazio-zerbitzua eskatu ahalko dute. Ekitaldien egitarauetan jaso behar da hitzaldi bakoitza zein hizkuntzatan izango den.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza Nagusia –Gerentziak	
<b>PAZIENTE ETA ERABILTZAILEEKIKO HARREMANAK</b>				
<b>Paziente eta erabiltzaileen hizkuntza-eskubideen</b>	–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.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza Nagusia –Gerentziak	
<b>Pazienteen lehentasunezko</b>				
Lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren osaketa	–Paziente bakoitzaren datu pertsonaletan, Osakidetzarekin ahoz komunikatzeko lehenesten duen hizkuntza jaso behar da. 2024rako, gutxienez pazienteen % 85 egon behar da kontsultatuta, eta 2027rako % 100. –Euskara lehenesten duten pazienteen kasuan, e letra daukan ikur urdina agertu behar da bai aplikazio asistentzialetako pazientearen fitxetan, bai pazienteak identifikatzeko bestelako aplikazio eta elementuetan (eskumuturrekoetan, adibidez).	–Betetze-portzentajea	–Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza –Integrazio asistentzialeko zuzendaritzak	

Lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa	–Erregistroa azkartzeko pizgarri gisa, Osakidetzak kanpaina bat egingo du, 2017an "Aukeratu zeure hizkuntza/Elige tu lengua" leloarekin egindakoaren antzekoa.	–Kanpaina egitea edo ez egitea	–Osasun Saila ? –Zuzendaritza Nagusia	
<b>Ahozko</b>				
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 da. –Euskaraz agurtu ostean, hizkuntza hori ez dakiten profesionalak errespetuz erraztu beharko dute herritar euskaldunak lankide elebidun batek artatzea.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera –Betetze-portzentajea, paziente euskaldunen artean	–Zuzendaritza guztiak	
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.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera –Betetze-portzentajea,	–Zuzendaritza guztiak	
Ahozko komunikazioa zerbitzu	–Zerbitzu asistentzialetan, euskarazko ahozko komunikazioa euskarazko arreta- eskaintzaren bidez bermatuko da (ik. <i>Euskarazko arreta-eskaintza</i> ).			
<b>Idatzizko</b>				
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 orokorrean. Dena den, euskarazko eta gaztelaniazko bertsioak orri desberdinetan inprimatu behar diren kasuetan, dokumentua hizkuntza bakarrean eman ahalko da, erabiltzaileari (bereziki euskara lehenetsita daukaten pertsonen) kontsultatu eta gero.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera –Betetze-portzentajea, paziente euskaldunen	–Zuzendaritza guztiak.	

Dokumentazio klinikoa	–Dokumentu klinikoak, ahal den neurrian, euskaraz edo gaztelaniaz inprimatu eta emango dira, pazienteari (berezi euskara lehenetsita daukatenei) kontsultatu eta gero.	–Kontrolatzeko modurik Osabiden eta Osanaian? –Betetze-portzentajea,	–Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza –Zuzendaritza medikoak	
Eskari eta erreklamazioei erantzutea	–Paziente eta erabiltzaileen eskari eta erreklamazioei erantzuteko idazki indibidualizatuetan, beraiek idatzi duten hizkuntza erabiliko da.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak.	
<b>Komunikazio telematikoa</b>	–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. –Erabiltzaileei sakelako telefonoetara bidaltzen zaizkien SMS mezuek ele bitan idatziko dira, lehenengo euskaraz eta gero gaztelaniaz.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza –Zuzendaritza medikoak ? –Informatika	
<b>Euskarazko</b>				
Profesional eta zerbitzu elebidunen identifikazioa	–Paziente euskaldunek euskaraz zeintzuk profesionalekin egin dezaketen erraz ikus dezaten, arreta euskaraz emateko prest dauden enplegatu elebidunek e letrako ikur urdina edukiko dute aldean ikusgai, euskaraz aritzeko gonbidapen gisa. Gainera, e ikurraren beste aldaera bat sortzea aztertuko da, erabiltzaileek eurei euskaraz egitea nahi duten baina egoeraren arabera gauzak euskaraz adierazteko zailtasunak dituzten langileentzat. Profesional bakoitzak bere lanerako aproposa den identifikazio-euskarria erabiliko du. Identifikatutako langileen erregistro bat egingo da SAPen. –Identifikazio indibidualaz gain, zerbitzu elebidunak ere (txanda eta funtzio guztietan euskarazko arreta bermatzen duten zerbitzuak) e letrako ikur urdinarekin identifikatuko dira, eta, era berean, SAPen erregistratuko dira. –Osasun-zentro, kontsultategi eta ospitaleetako unitateetan ikusgai egon behar dira erabiltzaileei e ikurraren esanahia azaltzen dieten kartelak. –Urtean behin, identifikazio-sistemari buruzko komunikazio bat egingo da (Ik.	–Identifikatutako profesionalen portzentajea –Identifikatutako zerbitzuen portzentajea, lehentasunezko zerbitzuen arabera –Kartela duten unitateen portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak	

<p>Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza lehen mailako arretan</p>	<p>–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.</p> <p>–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 (ik. <i>Euskara-planaren inplementazioa unitateetan</i>).</p>	<p>–Eskaintza egiten duten zentroen portzentajea</p> <p>–Betetze-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera</p>	<p>–Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza</p> <p>– GGBBen Zuzendaritza</p> <p>–Zuzendaritza medikoak</p> <p>–Erizaintzako zuzendaritzak</p> <p>–Integrazio</p>	
<p>Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza ospitaleetako eta osasun-mentaleko arretan</p>	<p>–Behin kontuan hartuta unitateko profesionalen euskara-maila, euskaraz artatzeko borondatea 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.</p> <p>–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 (ik. <i>Euskara-planaren inplementazioa unitateetan</i>).</p> <p>–Eginkizun honetarako izendatutako profesional elebidunak identifikatuta ageriko dira <del>pazienteak ospitaleetako eta osasun-mentaleko espezialistengana deribatzen</del></p>	<p>–Eskaintza egiten duten espezialitateen portzentajea</p> <p>–Betetze-portzentajea, paziente euskaldunen inkesten arabera</p>	<p>–Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza</p> <p>– GGBBen Zuzendaritza</p> <p>–Zuzendaritza medikoak</p> <p>–Erizaintzako zuzendaritzak</p>	
<p>Euskarazko osasun-zerbitzuen eskaintza Emergentsietan</p>	<p>–Emergentsietako eta Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroko zerbitzu asistentzialak antolatzerakoan, ahal den heinean beti bermatu behar da gutxienez profesional elebidun bat egotea, ondo identifikatuta, harremanak euskaraz nahi dituzten pazienteei euskarazko arreta emateko xedez.</p>	<p>–Betetze-portzentajea</p> <p>–Betetze-portzentajea, paziente</p>	<p>–Emergentsietako eta TGEEko zuzendaritza medikoak</p> <p>–Emergentsietako</p>	

<b>Jendaurreko zerbitzuak eta makinak</b>	–Hala Osakidetzako erabiltzaileei eta langileei laguntza emateko 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.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Ekonomia eta Fidantzako Zuzendaritzak	
<b>Paziente euskaldunen gogobetetasuna</b>	–Paziente eta erabiltzaileen ohiko gogobetetze-inkestetan, euskararen erabilerari buruzko itemak sartuko dira, ohiko hizkuntza euskara edo era berean 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 etorrita) inkesta bana egingo zaie euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten eta inkestaren aurreko hilabeteetan asistentzia-jardueraren bat izan duten hainbat pazienteri.	–Gogobetetasun-portzentajeak	–Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritza –GGBBen Zuzendaritza	
<b>Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak</b>	–Hizkuntza ofizialen erabileraren gaineko kexak Paziente eta Erabiltzaileen Arreta Zerbitzuetan (PEAZ) erregistratuko dira, eta kasu guztietan, PEAZek ez ezik, kexaren arrazoa den zerbitzuaren arduradunek kudeatuko dute auzia. –Kexen kudeaketa eta jarraipena hobetzeko, Osakidetzak protokolo bat adostuko du hizkuntza-eskubideen arloan lan egiten duten erakundeekin.	Kontrolik PEAZekoen aplikazioaren bidez?	–Gerentziak –Zuzendaritza Medikoak	
<b>KANPOKO ENTITATEEKIKO HARREMANAK</b>				
<b>Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio publiko eta erakunde laguntzaileekiko</b>	–Bai administrazio eta organismo publikoekiko harremanetan, bai enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko eta Euskal Herriko beste erakunde pribatu batzuekiko harremanetan, erabiltzaileei harrera egiteko eta arreta emateko jarraibide berberak bete behar dira: 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.	Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak	
<b>LAN-HIZKUNTZA</b>				36%



ATARIKOA	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... 3–Prest dauden profesional-taldeetan hizkuntza-ohituren aldaketa sustatzea, eta, behin aldaketa egonkortuz gero, euskara lan-hizkuntza duten guneak finkatzea. 4–Zeharkako eta online prestakuntza euskaraz orokortzea.			
<b>BARNE-KOMUNIKAZIOA, BERTIKALA ETA HORIZONTALA</b>				
<b>Barne-lanari lotutako hizkuntza-paisaia</b>	–Lan-osasunari edo langileen segurtasunari buruzko errotulazio korporatiboa bi hizkuntza ofizialetan egon behar da, zuzen idatzita eta euskarari lehentasuna emanda. –Unitateetan euskara plana aplikatzeko esku-hartzeetan (ik. <i>Euskara Planaren inplementazioa unitateetan</i> ), neurriak hartu beharko dira apaletako, espedienteen kutxetako, karpitetako eta abarretako idazkuretako euskararen presentzia handitzeko.	–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera –Betetze-portzentajea, langile euskaldunen	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Langile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa</b>	–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.	–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera	–Langileen zuzendaritzak	
<b>Langileekiko</b>				

Ahozko harremanak	<p>–Profesional multzoekin harremanak zuzen eta etengabea duten zerbitzuetan (pertsonal 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.</p>	<p>–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera  –Betetze-portzentajea, langile euskaldunen inkestean arabera</p>	<p>–Zuzendaritza guztiak</p>	
Idatziko harremanak	<p>–Langileei zuzendutako informazio eta komunikazio ez-pertsonalizatuak (mezu elektroniko 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.</p>	<p>–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera  –Betetze-portzentajea, langile euskaldunen</p>	<p>–Zuzendaritza guztiak</p>	
Harreman telematikoak	<p>–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.</p>	<p>–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera</p>	<p>–GGBBen Zuzendaritza</p>	
Langile berrien harrera	<p>–Zerbitzu-erakundeek ziurtatu behar dute langile berri euskaldunei harrera euskaraz egitea, ahoz zein idatziz. Horretarako, harreraren ardura duten langileek agurra eta lehenengo esaldia euskaraz esango dituzte beti, eta, ondoren, langileak aukeratutako hizkuntza errespetatu 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.</p>	<p>–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera  –Betetze-portzentajea, langile euskaldunen inkestean arabera</p>	<p>–GGBBen Zuzendaritza  –Langileen zuzendaritzak</p>	

<b>Euskararen erabilera bileretan</b>	–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.	–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera –Betetze-portzentajea, langile	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Euskararen erabilera historia klinikoan</b>	–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.	–Osabiden eta Osanaian kontrolatzeko modurik? –Betetze-portzentajea, langile	–Asistentzia sanitarioko Zuzendaritza –Zuzendaritza medikoak –Erizaintzako	
<b>Hizkuntza-ohiturak aldatzeko egitasmoak</b>	–Eusle, Biko Eusle, Ulerrizketa eta antzeko metodologietan oinarriturik, zerbitzu-erakundeek egitasmo planifikatuak abiaraziko dituzte, aldaketarako borondatea eta baldintza egokiak dituzten bikote, talde eta atal profesioaletan hizkuntza-ohiturak gaztelaniatik euskarara aldatzeko. Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntza izango dute egitasmo hauek gauzatzen eta jarraipena egiten.	–Egitasmo kopurua, lehentasunezko zerbitzuen eta erakundearen tamainaren arabera	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Euskara lan-hizkuntza duten guneen ezarpena</b>	Euskara bikote, talde edo atal profesionalen ohiko komunikazio-hizkuntza denean, edo hala bilakatu denean, beharrezko neurriak hartuko dira euskara talde horien lan-hizkuntza bihur dadin eta ohitura finkatuta gera dadin. Zerbitzu-erakundeek Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntza izango dute euskara lan-hizkuntza duten guneen sarearen jarraipena egiteko eta sare horri eusteko.	–Euskara lan-hizkuntza duten guneen kopurua, lehentasunezko zerbitzuen eta erakundearen	–Zuzendaritza guztiak	

### BALIABIDE INFORMATIKOAK ETA LANEKO EKIPAMENDUAK

<b>Informazio-sistema korporatiboak</b>	–Osakidetzako zuzendaritzek euren informazio-sistema nagusiak (Osabide, Osanaia, Izapide, SAP, Presbide, Osarean...) 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	–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera –Betetze-portzentajea, langile euskaldunen inkestean arabera ?	–Zuzendaritza guztiak –Informatika Zuzendariordetza ?	
---	---	---	--	--

<b>Sistema eragilea eta Office programak</b>	<p>–Osakidetzako PC guztietan aukera egon behar da modu errazean sistema eragilearen eta Office programen hizkuntza aldatzeko.</p> <p>–Informatika Zuzendariordetzak barne-komunikazio bat egingo du urtero, aukera horren berri eman eta aldaketa nola egin azaltzeko.</p>	<p>–Aukera egotea edo ez egotea</p> <p>–Komunikazioa egitea edo ez egitea</p>	<p>–Informatika Zuzendariordetza</p>	
<b>Laneko ekipamenduak</b>	<p>–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.</p>	<p>–Betetze mailaren portzentajea, lagin baten arabera</p> <p>–Betetze-portzentaiea, langile</p>	<p>–Ekonomia eta Finantzako Zuzendaritza</p> <p>–Asistentzia Sanitarioko</p>	
<b>PRESTAKUNTZA</b>				
<b>Euskalduntzea</b>				
Euskalduntze-ikastaro homologatuak	<p>–Osakidetzak bere langileen euskalduntzea bultzatzen jarrituko du, eta, IVAPekin lankidetzan, urtero zenbait deialdi egingo ditu, euskalduntze-ikastaro homologatuetan matrikultzen diren langileei dirulaguntza eskaintzeko.</p>	<p>–Urteko deialdi kopurua</p> <p>–Euskara-ikastaroetan</p>	<p>–Giza Baliabideen Zuzendaritza</p> <p>–Langileen zuzendaritzak</p>	
Euskalduntzeko liberazioak	<p>–Osakidetzako zerbitzu-erakundeek euren beharren, lehentasunen eta baliabideen arabera kudeatu behar dituzte euskara ikasteko liberazioak, ez eskariari begira soilik. Liberazioak zerbitzu garrantzitsuetan diharduten eta euren hizkuntza-eskakizuna egiaztatze euskara-maila egokia duten profesionali eskaini ahal dizkiete, modu planifikatu batean; horrela lortu ahalko dute liberazioak gehiago eta eraginkorragoak izatea.</p>	<p>–Liberatu kopuruak</p>	<p>–Giza Baliabideen Zuzendaritza</p> <p>–Langileen zuzendaritzak</p>	
Hizkuntza hobetzeko bestelako ikastaroak	<p>–Euskalduntze-ikastaro homologatuz gain, zerbitzu-erakundeek hizkuntza hobetzeko beste ikastaro edo saio batzuk bultzatuko dituzte, langileen beharrezan arabera (birziklatze-ikastaroak, ahozkotatze lantzekoak, euskalkie buruzkoak...)</p>	<p>–Hizkuntza hobetzeko ikastaroen eskaintza</p> <p>–Ikastaroetan</p>	<p>–Giza Baliabideen Zuzendaritza</p> <p>–Langileen zuzendaritzak</p>	
Lineako prestakuntza-pilulak	<p>–Osasun-arloko euskarazko hizkera eta terminologia ikasten lagundu nahian, Euskara Zerbitzu Korporatiboak aldiro-aldiro prestakuntza-pilula laburrak bidaliko dizkie Osakidetzako langileei posta elektronikoz, testu edo audio formatuan.</p>	<p>–Bidalitako prestakuntza-pilulen kopurua</p>	<p>–Giza Baliabideen Zuzendaritza</p> <p>–Langileen zuzendaritzak</p>	

Etengabeko				
Zeharkako prestakuntza	–Izaera transbertsaleko etengabeko prestakuntza oro har bi hizkuntza ofizialetan eskaini behar da, eta erakundeek estrategia egokiak bilatu behar dituzte, langile elebidunek prestakuntza gehiena euskaraz jaso dezaten. Osakidetzako Giza Baliabideen Garapeneko eta Prestakuntzako Zuzendariordeak proposamenak helaraziko dizkie zerbitzu-erakundeei, estrategia horien inguruan.	–Euskarazko zeharkako prestakuntza-ikastaroen portzentajea	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen Zuzendaritzak	
Online prestakuntza	–Online prestakuntza asinkronoa euskaraz zein gaztelaniaz eskainiko da, eta, halaber, erakundeek estrategia egokiak bilatu behar dituzte, langile elebidunek prestakuntza gehiena euskaraz jaso dezaten.	–Euskarazko online prestakuntza asinkronoaren portzentajea	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen Zuzendaritzak	
Saio kliniko orokorrak	–Prestakuntza kliniko-asistentzian sustatu behar da saio kliniko orokorren gutxienezko 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.	–Euskarazko saio kliniko orokorren portzentajea –Parte-hartzaileen kopuruak	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen zuzendaritzak –Zuzendaritza medikoak –Erizaintzako zuzendaritzak	
Irakasteko prestakuntza	–Euskaraz formatutako belaunaldi berriek euren ibilbide profesionala hizkuntza horretan ere garatu ahal izan dezaten, Osakidetzak tutoreen euskarazko prestakuntza bultzatuko du.	–Euskaraz formatutako tutoreen portzentajeak	–Zuzendaritza Nagusia ? –Asistentzia Sanitarioko	
Hizkuntza-normalizazioa prestakuntza-plan korporatiboan	–Osakidetzako prestakuntza-plan korporatiboan, euskararen erabileraren normalizazioari loturiko bi prestakuntza mota eskainiko dira gutxienez: bata, agintari eta arduradunei zuzendua, erdi-mailako agintariek euskara-planaren inplementazioan izan behar duten gidari-rola jorratzeko; eta bestea, batez ere osasun-langileei zuzendua, komunikazio klinikoan pazientearen hizkuntzaren garrantzia sakontzeko.	–Neurria betetzea edo ez –Parte-hartzaileen kopuruak	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen zuzendaritzak	

<b>Lanerako</b>				
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.	–Urtean argitaratutako eskuliburu kopurua. –Zerbitzu-erakunde bakoitzean	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen zuzendaritzak	
Euskaraz lan egiteko etengabeko trebakuntza-	–Euskaraz lan egiten laguntzeko eskuliburuetan oinarriturik, Prestakuntzako Zerbitzu Korporatiboak, Euskara Zerbitzu Korporatiboaren laguntzaz, euskaraz lan egiteko etengabeko trebakuntza-plan bat osatu eta zabalduko du.	–Partaide kopuruak	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen zuzendaritzak	
<b>Egoiliarren eta praktiketako ikasleen prestakuntza</b>	–Zerbitzu-erakundeek beharrezko neurriak hartu behar dituzte, nahi duten egoiliar eta ikasleek tutore euskalduna aukeratu eta euren formakuntza-ibilbidea, osoa edo ahalik eta gehiena, euskaraz egin ahal izateko. Orobat, zentroak hautatzerako orduan, informazioa emango zaie pazienteen eta profesionalen arteko ohiko harreman-hizkuntzaz.	–Neurria betetzea edo ez –Tutore euskalduna aukeratu duten ikasleen kopuruak	–Asistentzia Saniotarioko Zuzendaritza –Zuzendaritza medikoak –Erizaintzako	
<b>EUSKARAREN KALITATEA ETA FUNTZIONALITASUNA</b>				
<b>Hizkuntza-kalitatea</b>	–Osakidetzan euskaraz argitaratzen diren testuetan euskara estandarra eta kalitatezkoa (zuzena, jatorra eta egoera komunikatibora egokitua) zaindu beharko da.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Terminologia</b>	–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.	–Abitutako proiektu kopurua	–Zuzendaritza Nagusia	
<b>Hizkuntza-estiloa</b>	–Euskaraz argitaratzen diren testuen hizkuntza-estiloari dagokionez, <i>Osakidetzaren euskarazko estilo liburu</i> ko irizpideei jarraitu beharko zaie.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak	

<b>Funtzionaltasun-irizpideak</b>	–Euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarren ondoan, mezu berdina ematen, agertzen direnean, euskarazko testua lehentasunezko lekuan kokatuko da, goian edo ezkerrean, letra lodiz nabarmenduta.	–Betetze-portzentajea, lagin baten arabera	–Zuzendaritza guztiak	
<b>LANGILEEN GOGOBETETASUNA</b>				
Langileen gogobetetze-inkestak	–Langileen ohiko asebetetze-inkestetan, erakundeko euskararen normalizazio-prozesuko hiru alderdiren gaineko itemak sartuko dira: hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa eta aplikazioa; euskararen erabilera barne-komunikazioan; eta langileei euskaraz lan egiteko ematen zaizkien aukerak. –Gainera, barne-harremanetan euskararen erabilera normalizatzeko neurriak plan honetako adierazleen arabera neurtze aldera, hiru urterik behin (euskara-planaren tarteko eta azkeneko ebaluazioekin bat etorrira) inkesta bana egingo zaie euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta daukaten hainbat langileri.	–Gogobetetasun-portzentajeak	Giza Baliabideen Zuzendaritza	
<b>KUDEAKE</b>				28%
ATARIKOA	Edozein erakundetako hizkuntza-normalizazioan, hizkuntza gutxitua kanpo- eta barne-harremanetan indarberritzeaz batera, garrantzitsua da hizkuntza-kudeaketa gestio-zentro eta erabakiguneetan txertatzea. Horrekin batera, 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. 3–Plantilla elebidunaren hazkundera ahalbidetzen duten neurrietan aurrera egitea.			
<b>ESTRATEGIA, LIDERGOA ETA ZEHARKAKOTASUNA</b>				

<b>Euskara Plana eta lidergoaren banaketa</b>	–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 dagokion zuzendaritzari, edozein momentutan.	–Euskara-planaren betetze-maila zuzendaritza bakoitzean (euskara-planean zuzendaritza bakoitzari dagozkion neurrien emaitzen	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Erakundearen Plan Estrategikoa eta kudeaketa-</b>	–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.	–Plan estrategiko eta kudeaketa-planetan txertatutako lerro	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Euskara-planaren inplementazioa unitateetan</b>	–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, zenbait esperientzia pilotu burutuko dira, eta, horren ostean, Zuzendaritza Nagusiak eskuliburu edo gidaliburu batean zehaztuko du unitate guztietan euskara-plana gauzatzeko jarraitu beharreko prozedura.	–Euskara-plana zuzen inplementatzen ari diren unitateen kopurua –Betetze-portzentaia, langile	–Zuzendaritza guztiak	
<b>Osakidetzako erakundeetan diharduten Itunpeko zerbitzuekin koordinatzea</b>	–Osakidetzako zerbitzu-erakundeek sustatu behar dute beren jardun-eremuan diharduten itunpeko erakundeek (anbulantziek, Osatek-ek, ikerketa sanitarioko institutuek, lagin biologikoen bankuek, ospitale eta klinika itunduek, odol-emaielen 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.	–Koordinazio-gunearen bilera kopurua eta egitasmo konpartituak	–Gerentziak	



<b>Euskararen normalizazioko interes-taldeekin koordinatzea</b>	–Zerbitzu-erakundeak 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 beharko da.	–Koordinazio-gunearen bilera kopurua eta egitasmo konpartituak	–Gerentziak	
<b>PERTSONEN SENTSIBILIZAZIOA ETA MOTIBAZIOA</b>				
<b>Pertsona euskaldunen identifikazio-sistemaren inguruko sentsibilizazioa</b>	–Urtean behin, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak barne-komunikazio bat egingo du, paziente eta profesional euskaldunen identifikazio-sistema zabaltzen jarraitzeko. Alde batetik, langileei esplikatu zaie pazienteen fitxetako e ikurraren esanahia, paziente horiek euskaraz artatzeko beharraz ohartaraziz; bestetik, enplegatu elebidunei adere emango zaie lanean identifikatuta egoteko eta erabiltzaileekin euskaraz modu aktiboan aritzeko	–Urteko kominikazioa egitea edo ez egitea	–Zuzendaritza Nagusia	
<b>Euskararen erabileran eta sustapenean nabarmendutak</b>	–Urtero, zerbitzu-erakundeek aitormen publikoa egingo diete haien eremuan euskara erabiltzeagatik edo bultzatzeagatik nabarmendu diren pertsona, talde edo ekimenei.	–Aitormena egitea edo ez	–Todas las direcciones	
<b>Euskara Osakidetzan gaiari buruzko informazioa osasun-</b>	–Unibertsitatearekin eta Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin lankidetzan, Osakidetzak euskarari buruzko informazioa emango die osasun-ikasketetako ikasleei (pazienteekiko harremanetan duen garrantzia, egiaztatu beharreko euskar-maila, hautaketa-prozesuetan euskarak duen balioa, etab.)	–Kanpaina egitea edo ez	–Zuzendaritza Nagusia	
<b>Euskararen aldeko gizarte-ekimenetan</b>	–Osakidetzak eta bere zerbitzu-erakundeek instituzio eta gizarte-eragileekin hartuko dute parte euskara bultzatzea helburu duten hainbat ekimenetan (Euskararen Eguna, Euskaraldia, Korrika...)	–Parte-hartutako ekimen kopuruak, eta parte hartu	–Zuzendaritza Nagusia –Gerentziak	
<b>HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUNAK</b>				
<b>Hizkuntza-eskakizunak</b>	–Osakidetzako lanpostu guztiek euren hizkuntza-eskakizuna ezarrita eduki behar dute, 67/2003 Dekretuan zehaztutakoaren arabera.	–Betetze-portzentajea	–Giza Baliabideen Zuzendaritza	
<b>Lehentasunak</b>				

Zerbitzuen lehentasun maila eta gutxieneko derrigortasun-datak	–Zerbitzu motaren eta eremu soziolinguistikoaren arabera, Osakidetzako zerbitzu bakoitzari lehentasun maila bat (1 edo 2) eta derrigortasun-daten kopuru minimo bat dagozkio, <i>Osakidetzako zerbitzuen lehentasunak eta DDak</i> eranskinean zehaztuta daudenak. Zerbitzuen lehentasunak eta derrigortasun-datak SAPen erregistratu beharko dira, zerbitzua sortzen den momentuan bertan.	–Betetze-portzentajea	–Langileen Zuzendaritza	
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 % 40tik gorakoa bada.	–Betetze-portzentajea	–Langileen Zuzendaritza	
Lanpostu huts begetatiboak	–1. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarri behar zaie titularren erretiroagatik, erabateko ezintasunagatik edo heriotzagatik hutsik geratzen diren lanpostu guztiei. –2. lehentasuna duten zerbitzuetan, derrigortasun-data jarriko zaie baldin eta zerbitzuko gutxieneko daten portzentajea % 40tik gorakoa bada.	–Betetze-portzentajea	–Langileen Zuzendaritza	
Derrigortasun-datak euskara ikasteko liberazioen	–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 lanpostuari.	–Betetze-portzentajea	–Langileen Zuzendaritza	
<b>Hizkuntza-</b>				
Lanpostuen hizkuntza-eskakizunen egiaztapen-	–3. plangintzaldia amaitzean, hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta daukaten langileen ehunekoak gainditu egin beharko du erakundearen lurralde-eremuan bizi diren euskal hiztunen ehuneko eguneratua.	–Betetze-portzentajea	–Zuzendaritza guztiak ?	
Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak,	–Zerbitzu-erakundeek neurriak jarri behar dituzte, lanpostu baten derrigortasun-data heldu orduko lanpostua betetzen duen langileak hizkuntza-eskakizuna egiaztatzea lor dezan .	–Betetze-portzentajea	–Zuzendaritza guztiak ?	
Hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko	–Urtean Osakidetzak hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko bi deialdi egingo ditu gutxienez, 67/2003 Dekretuan ezarritakoaren arabera.	–Urtez urteko deialdi kopurua	–Giza Baliabideen Zuzendaritza	

<b>Hizkuntza-eskakizunen baliokidetzak</b>	–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 dituzten profesionalak.	–Neurria betezea edo ez	–Giza Baliabideen Zuzendaritza	
<b>Euskararen eskakizuna</b>				
Euskararen eskakizuna derrigortasun-	–67/2003 Dekretuan ezarritakoaren arabera, derrigortasun-data igarota daukaten lanpostuetako ordezkoei hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta eduki behar dute betetzeko unean.	–Betetze-portzentajea.	–Langileen zuzendaritzak	
Euskararen eskakizuna behin-behineko	–Behin-behineko izendapenetan, euskararen ezagutza egiaztatzea Osakidetzako Aldi Baterako Kontratazio Akordioan ezarritakoaren arabera eskatuko da.	–Betetze-portzentajea.	–Langileen zuzendaritzak	
<b>Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak</b>	–Osakidetzako GGBBen Zuzendaritzak 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 .	–Instrukzioa argitaratzea –Prozeduraren beteze-portzentaje	–Giza Baliabideen Zuzendaritza –Langileen zuzendaritzak	
<b>EUSKARA-PLANAREN LAGUNTZA- ETA KONTROL-EGITURAK</b>				
<b>Euskar-planaren jarraipen-batzordeak</b>	–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. Batzordea urtean bitan bilduko da gutxienez, euskara-planaren neurrien jarraipena egin eta, beharrezkoa izanez gero, neurri zuzentzaileak adosteko. –Zerbitzu-erakunde etako euskara-batzordeez gain, batzorde korporatibo bat osatuko da, egitura eta funtzio berdinekin, Zuzendaritza Nagusiko eta zerbitzu-erakunde etako ordezkariak osatua.	–Batzordeen osaera eta urteko bilera kopurua	–Zuzendaritza guztiak	

<b>Euskara-plana inplementatzeko giza baliabideak</b>	<p>–Zerbitzu-erakunde bakoitzak hiru profesional-mota izan behar ditu euskara-planeko normalizazio-neurriak eraz gauzatzeko: plana dinamizatzeaz eta jarraipena egiteaz arduratzen den pertsonal teknikoa; itzulpenaz eta testuak berrikustez arduratzen dena; eta lan administratiboa egiten duena. Giza baliabide horiek, euskara-zerbitzu tekniko batean integra daitezkeenak, nahikoak eta erakundearen tamaina eta beharriari egokituak izan behar dira. Erakunde txikiek biren artean partekatu ahalko dituzte baliabideak.</p> <p>–Euskararen normalizazioak duen izaera transbertsalagatik, ahalegina egin behar da arloko baliabideak organikoki Komunikazioarekin edo Kalitatearekin batera egon daitezen, Gerentziaren eremuan.</p>	–Hizkuntza-normalizazioko profesional kopurua	–Gerentziak –Langileen zuzendaritzak	
Euskararen normalizazioko profesionalen koordinazioa	<p>–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.</p> <p>–Hizkuntza-normalizazioaren arloko proiektu eta esperientzia berritzaileak ezagutarazi eta zabaltzeko, Euskararen Zerbitzu Korporatiboak jardunbide onen gaineko saioak bultzatu eta antolatuko ditu euskararen normalizazioko langileentzat. Urtean hiru saio egingo dira gutxienez.</p>	<p>–Euskararen normalizazioko profesionalen koordinazioa</p> <p>–Jardunbide onen gaineko saio kopurua, eta partaide kopurua</p>	<p>–GGBBen Zuzendaritza</p> <p>–Gerentziak/Langileen zuzendaritzak</p>	
<b>Osakidetzan testuak sortzeko eta itzultzeko protokoloa</b>	<p>–Zuzendaritza Nagusiak Osakidetzan testuak sortzeko, itzultzeko eta berrikusteko protokolo korporatiboa onartu eta zabalduko du, erakunde osoan bete dadin. Bertan zehaztu behar 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 itzultzeraz edo berrikustera, hala badagokio; eta abar.</p>	–Betetze maila	<p>–Zuzendaritza Nagusia</p> <p>–Zuzendaritza guztiak</p>	
<b>Aldi bereko interpretazio-zerbitzua</b>	<p>–Zerbitzu-erakundeetan ekitaldi publikoetan, jardunaldietan, bilera orokorretan, batzordeetan eta halakoetan euskararen erabilera sustatze aldera, Euskara Zerbitzu Korporatiboak euskara-gaztelania interpretazio-zerbitzua jarriko du haien eskura, giza baliabide eta baliabide teknologiko egokiekin. Osakidetzako Zuzendaritzaren instrukzio batek zehaztuko du zerbitzu hori erabiltzeko erakundeek jarraitu beharreko urratsak eta bete beharreko baldintzak.</p>	<p>–Erakunde bakoitzak zerbitzua baliatutako aldiak</p>	<p>–Zuzendaritza Nagusia</p> <p>–Zuzendaritza guztiak</p>	

## HIZKUNTZA-KUDEAKETAREN EBALUAZIOA

<b>Euskara Planaren ebaluazioak</b>	–Osakidetzak euskara-planaren bi ebaluazio egingo ditu: lehenengoa, plangintzaldiko 3. urtean; bigarrena, 6. urtean. Ebaluazio kuantitatiboak izango dira, planeko adierazleetan oinarrituak.	–Ebaluazioak egitea edo ez egitea	–Zuzendaritza Nagusia	
<b>Euskara-planari buruzko adierazleak programa-kontratuetan</b>	–Urtero, Euskara Planari buruzko adierazleak txertatu eta ebaluatuko dira Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko programa-kontratuetan. Aukeran, 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.	–Programa-kontratuan urtero sartutako adierazleak, eta euskara-planaren helburuekin duten	–Zuzendaritza Nagusia –Osasun Saila ? –Gerentziak	
<b>Bikain kalitate-ziurtagiria</b>	–Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiak, osorik (erakunde osoa) zein partziaki (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.	–Aurkeztea edo ez/Aurkeztutako zentro kopurua –Lortutako puntuazioa	–Gerentziak	