



Osakidetza

**Osakidetzaren II. Euskara
Planaren amaierako ebaluazioa
(2013-2019 aldia)**

Txosten orokorra

2021eko maiatza

AURKIBIDEA

1. SARRERA.....	3
2. EBALUAZIOARI BURUZKO INFORMAZIO OROKORRA.....	5
3. APLIKATURIKO METODOLOGIA ETA HAZTAPENA	8
4. ENTITATEAREN IKUSPEGI GLOBALA	15
4.1. Ikuspegi orokorra: indargune nagusiak.....	29
4.2. Ikuspegi orokorra: hobetu beharreko alderdi nagusiak.....	37
5. ENTITATEAREN IKUSPEGI XEHAKATUA.....	42
5.1. Irudia eta komunikazioa.....	42
5.2. Kanpo-harremanak.....	53
5.3. Barne-harremanak.....	64
5.4. Hizkuntza-kudeaketa	75
5.5. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak.....	88
6. ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK	95
7. ERANSKINAK.....	101
7.1. Zerbitzu-erakundeetan egindako elkarrizketa, bisita eta deien xehetasuna.....	101
7.2. Inkestak euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratuta duten pazienteei	102
7.3. Zerbitzu-erakunde bakoitzak planaren eremu bakoitzean lortu duen garapen-maila.....	104

1. SARRERA

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretuaren bitartez, euskal osasun-sisteman euskararen erabilera normalizatzeko prozesua arautu zen. Dekretu horretan, gutxieneko helburuak, lehentasunak eta oinarrizko neurriak ezarri ziren entitatearen erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatu zitezkeen, Euskadiko Antolamendu Sanitarioaren 8/1997 Legeko 10. artikuluan deskribatzen denari jarraituz (“zerbitzu sanitarioekin harremanetan ari diren pertsonen nortasuna, duintasuna eta intimitatea”)

67/2003 Dekretua indarrean sartu zenetik, Osakidetzak Euskararen Erabilera Normalizatzeko I. Plana garatu zuen, 2005etik 2011ra bitartean; aurrerago, II. Plana etorri zen, zeina 2013ko abenduan indarrean sartu baitzen eta 2019an amaitu. Bi planen oinarrian, badira planaren funtsezko hiru printzipio: 1) erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatzea; 2) enpatia eta komunikazio argia eta gertukoa bermatzea, pertsonengan ardaztua eta haien hizkuntzan garatua, asistentzia-zerbitzuaren kalitatearen adierazgarri gisa; eta 3) helburuak progresiboki ezartzea.

Hizkuntza-normalizaziorako planifikaturiko neurri eta helburuak zer neurritan betetzen diren jakiteko eta neurri eta helburuok erabat betetzeko neurriak proposatzeko, 67/2003 Dekretuaren sarreran ezartzen da beharrezkoa dela normalizazio-planak aldian-aldian ebaluatzea: “Plan horren emaitzak hirugarren urtean ebaluatuko dira lehenengo aldiz eta ebaluazio orokorra indarraldiko seigarren urtean egingo da. Ebaluazio orokor horrek aukera emango du helburu berriak zehazteko eta beharrezkotzat jotzen diren egokitzapenak egiteko, dekretu hau aldatuz edo luzatuz”. Horri jarraituz, I. eta II. euskara-planetan ezarri zen beharrezkoa zela bi ebaluazio egitea planaren garapenari buruz: bata partziala, lehen hiru urteak igaro ondoren, eta bestea amaierakoa, plangintzaren epea amaitutakoan.

II. Normalizazio Planari dagokionez, 4.1.3 atalean (hizkuntza-politikaren ebaluazioari buruzkoa), zehazten da lehenengo ebaluazioa, planaren normalizazio-neurrien hedatze-maila zehazteko helburua duena, “plangintzaldiko hirugarren urtea bukatzean hasiko” dela, eta, bigarrena, planaren helburuen eta neurrien betetze-maila zehaztekoa, “plangintzaldi osoa amaitu eta jarraian”. Aipaturiko apartatuaren arabera, lehen ebaluazioaren bitartez, planean zehaztutako helburu guztiak erabat betetzeko hobekuntzak proposatu eta abiatu behar ziren. Bigarren ebaluazioak, aldiz, planaren helburuen betetze-maila zehatz mugatu, eta, halaber, “oinarria ere izan beharko du Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko III. Plana garatzeari begira”. Horregatik guztiagatik, 2017an, Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planeko lehenengo garapen-fasea amaitu ostean, ebaluazio partzial bat egin zen; eta, 2018an, plangintzaldiko bigarren fasean planaren garapena hobetu eta arintzeko neurri zuzentzaile batzuk ezarri ziren. Eta, 2020an, plangintzaldi osoa amaitu ostean, azken ebaluazioa egin da, zeina, COVID-19ak eragindako pandemiaren ondorioz, 2020ko ekainetik 2021eko maiatzera luzatu baita

Euskara Zerbitzu Korporatiboak zuzendu eta gainbegiratu ditu ebaluazioaren alderdi teknikoak, zeina hizkuntza-aholkularitzan espezializatuta dagoen Elhuyar-Zubize SLU enpresarekin aritu baita.

Ebaluazioa Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztietan egin da, banan-banan, beti prozedura eta metodologia bera erabiliz.

Txosten honetan, entitate osoaren ebaluazioaren emaitzak bildu dira, eta, era berean, baita hobetzeko zenbait proposamen ere, kontuan har daitezzen Euskara Planaren garapenean aurrera egitean.

Hortaz, Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planeko atal eta puntu guztiak ebaluatu dira, Planeko hurrenkerari segituz. Puntu bakoitza adierazle-sistema bakar eta objektibo baten arabera ebaluatu da, betiere erakunde bakoitzaren ezaugarrietara egokituta. Euskara Planeko 5 jardun-eremu edo -ardatzetan aplikaturiko haztapena Planeko 4.1.3. puntuan ezarritako parametroen arabera egin da: "irudia eta komunikazioa, % 25; kanpo-harremanak, % 30; barne-harremanak, % 20; hizkuntza-kudeaketa, % 15; hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak, % 10".

Atal bakoitzaren puntuazioa erabakitzeko, zehatz-mehatz analizatu dira informazio kuantitatiboaren (ebidentziak, bertatik bertarako behaketa...) eta kualitatiboaren (elkarrizketak, profesional eta pazienteei eginiko inkestak...) arabera bilduriko datu eta iritzi guztiak. Alde horretatik, ebidentzietan, bada elementu berri eta aipagarri bat: eskaintzen diren asistentzia-zerbitzuetan euskarak duen presentziari, erabilerari eta kudeaketari buruz galdetu zaienean, pazienteek asebetetze- eta adostasun-maila handia agertu dute euskara izan dadin beren lehentasunezko hizkuntza.

Osakidetza entitate publikoko Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planaren azken ebaluazioaren txosten orokorra egiteko, kontuan hartu dira zerbitzu-erakunde guztietan Euskara Planaren ebaluazioa egitean lorturiko emaitzak eta normalizazio-neurri korporatiboen garapen-maila.

Ezin dugu sarrera hau amaitu 2020an COVID-19aren pandemiak sortutako egoera eta ebaluazio honi nola eragin dion aipatu gabe. Hasiera batean, ebaluazioa 2020ko martxoa eta azaroa bitartean egitekoa zen, baina gizartearen eta, bereziki, erakundeetako osasun-zerbitzuen egoera zela-eta, prozesu osoa atzeratu egin behar izan zen. Ekainean, ohiko zerbitzu-kondizioak erlatiboki berreskuratu zirenean, berriro jarri zen martxan ebaluazioa, landa-lana batez ere irailean eta urrian egiteko asmoz, eta erakunde handienetatik eta asistentzia-bolumen handienekoetatik hasita. Baina pandemiaren bigarren olatuak aurrea hartu zien aurreikusitako epeei, eta, ebaluatutako lehen hiru entitateetan izan ezik, bigarren olatuak bete-betean harrapatu zituen entitate gehienetan egindako ebaluazioak; horrek zaildu eta mantsotu egin zuen prozesua.

Pandemiak eragindako egoeraren ondorioz, doikuntza batzuk egin behar izan ziren ebaluaziorako aurreikusitako metodologian, besteak beste: elkarrizketa birtualak eta ez-presentzialak egin behar izatea halaberrez; onlineko bilerak; bisitak programatu behar izatea, etab. Horrek guztiak, zalantzarik gabe, zaildu egin du ebaluatzaileen eta zentro ebaluatuetako langileen lana, nahiz eta ez diren aldatu ebaluazioaren helburuak eta balorazio-irizpideen zorrotasuna. Ondorioz, ebaluazio hau, zalantzarik gabe, euskarri garrantzitsutzat jo daiteke Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko III. Planaren oinarriak ezartzeko.

2. EBALUAZIOARI BURUZKO INFORMAZIO OROKORRA

EBALUAZIO-TXOSTENAREN HELBURUA	<p>Ebaluazio-txosten honen helburua zera da: informazioa ematea euskarak erakundeetan duen presentziari, erabilerari eta kudeaketari buruz, baita Euskara Planean bilduriko normalizazio-helburu eta -neurrien betetze- eta garapen-mailari buruz ere. Era berean, erakundeari laguntzeko proposamenak egin nahi dira, planteaturiko helburuetan aurrera egin eta helburuok bete daitezen.</p>
TXOSTENAREN EDUKIA	<p>Txostena 7 ataletan banatu da:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sarrera - Ebaluazioari buruzko informazio orokorra - Metodologia - Entitatearen ikuspegi globala - Entitatearen ikuspegi xehatua - Adierazleak eta emaitzak - Eranskinak
ERANSKINAK	<p>Ebaluazio-txosten honekin batera, hiru eranskin prestatu dira:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zerbitzu-erakundeetako elkarrizketa, bisita eta deiei buruzko informazioa. 2. Zerbitzu-erakunde guztietako pazienteei telefono bidez egindako inkestak (ebaluazioaren aurreko hilabeteetan asistentzia-zerbitzuren bat jaso eta ahozko harremanetarako euskara lehenetsi duten pazienteak). <p>Neurri berritzailea da Osakidetzaren I. Euskara Planaren ebaluazioen aldean, eta zerbitzu-erakundeek informazio-sistemetan pazienteek zer hizkuntza nahiago duten jasotzeko egindako ahaleginari esker mamitu da.</p> <p>Inkesta eta haren emaitzak gehitu dira ebaluazio-txostenean, bestelako azterketa estatistikoak egiteko aukera izan dadin.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Zerbitzu-erakunde bakoitzak planaren eremu bakoitzean lortu duen garapen-mailaren taula.
EBALUAZIO-DATAK	<p>2020ko iraila eta 2021eko otsaila bitartean egin da ebaluazio-prozesua zerbitzu-erakundeetan (Gabonetako oporretan izan ezik).</p> <p>Bai landa-lana (ebaluazioaren aurretiko txostena betetzea, bisitak, elkarrizketak, ebidentziak biltzea, telefono-deiak, inkestak pazienteei, ebaluazio-txostena idaztea...), bai zerbitzu-erakunde</p>

bakoitzari txostena aurkeztea aurrez ezarritako kronogramaren arabera egin dira, salbu aldaketa txikiren bat:

ZERBITZU-ERAKUNDEA	LANDA-LANA	TXOSTENAREN AURKEZPENA
Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa	Abendua	Martxoa
Zuzendaritza Nagusia	Urtarrila	Apirila
Emergentziak	Urtarrila	Apirila
Gorliz Ospitalea	Urria	Martxoa
Santa Marina Ospitalea	Iraila	Martxoa
Arabako ESla	Iraila	Martxoa
Debagoieneko ESla	Urria	Martxoa
Barakaldo-Sestaoko ESla	Azaroa	Martxoa
Barrualde-Galdakaoko ESla	Iraila	Martxoa
Bidasoko ESI	Azaroa	Martxoa
Bilbo-Basurtuko ESI	Urria	Martxoa
OSI Debarrena	Urria	Martxoa
Donostialdeko ESI	Iraila eta urria	Martxoa
Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESla	Iraila	Martxoa
Goierrri-Urola Garaiko ESla	Urria	Martxoa
Arabako Errioxako ESla	Azaroa	Martxoa
Tolosaldeko ESla	Abendua	Martxoa
Uribeko ESla	Azaroa	Martxoa
Arabako Osasun Mentaleko Sarea	Abendua	Martxoa
Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea	Azaroa eta abendua	Martxoa
Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea	Urtarrila	Martxoa

Zerbitzu-erakundeetan ebaluazio-prozesua burutu ondoren, maiatzeko lehen hamabostaldian idatzi da txosten orokor hau. Zerbitzu-erakundeetan lorturiko emaitzez gainera, hizkuntza-normalizaziorako neurri korporatiboen garapena ere ebaluatu da txosten honetan.

ENPRESA EBALUATZAILEA	- Elhuyar-Zubize SLU
IKUSKARITZA TEKNIKOA	- Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboa

3. APLIKATURIKO METODOLOGIA ETA HAZTAPENA

3.1. Metodologia

Ebaluazio hau egiteko, Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztietan bildutako informazio kuantitatibo eta kualitatiboa hartu da kontuan. Honako metodologia hau erabili da:

- **Ebaluazio kuantitatiboa**

Ebaluazio kuantitatiboaren helburu nagusia ezarritako helburuak zer mailatan betetzen eta/edo lortzen diren kuantifikatzea da. Horretarako, hizkuntza-irizpideak zer mailatan betetzen diren neurtu da, zenbait adierazleren bitartez, eta hala deskribatu dugu zein den gaur egungo errealitatea erakundean, euskararen ezagutzari, erabilerari eta kudeaketari dagokionez.

Prozedura

Adierazle kuantitatiboari buruzko informazioa biltzeko prozedura honako hau izan da:

METODOA	PROZEDURA
Zerbitzu-erakunde bakoitzaren aurretiko txostena	Ebaluazioa egiteko, adierazle-sistema bat diseinatu da, Osakidetzaren II. Euskara Planeko apartatu guztietan oinarriturik, eta zerbitzu-erakundeetako euskara-zerbitzu teknikoetara bidali da (edo Euskara Planaren arduradun teknikoei), bete dezaten. Zerbitzu-erakundeen ekarpenari eta autoebaluazioari esker, zehatz-mehatz jakin dugu zer presentzia duten eta zer egoeratan dauden hizkuntza ofizialak erakundean.
Ebidentziak	Zenbait dokumentu, txosten, material eta argitalpen eskatu zaizkie, batetik, osasun-zentroetan, ospitaleetan eta Osakidetzako beste zentro eta zerbitzu batzuetan bisitaturiko unitateburu eta zerbitziburuei, eta, bestetik, Euskara Planaren garapenean esanguratsuenak diren esparruetan elkarrizketatutako solaskideei (Pertsonaleko Zuzendaritza, Zuzendaritza Medikoa, Integrazio Asistentzialeko Zuzendaritza, Erizaintzako Zuzendaritza, Ekonomiako Zuzendaritza, eta hainbat zerbitzu: Euskara, Komunikazioa, Prestakuntza, Informatika...). Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboaren bitartez, arlo hauei buruzko datuak bildu dira: erakundeko profesional elebidunen kopurua, lehenasunezko unitateak eta derrigortasun-datak, pazienteen lehenasunezko hizkuntzaren erregistroa, etengabeko

	<p>prestakuntzarako ikastaro korporatiboak, euskalduntze-ikastaroak, bi hizkuntzatan lan egiteko prestakuntza-saioak, pazienteen eta profesionalen gogobetetze-maila euskarari dagokionez, eta abar.</p> <p>Horretaz gainera, erakundeen web-aplikazioak eta sare sozialak ere aztertu dira.</p>
<p>Bertatik bertarako behaketa</p>	<p>Hizkuntza-paisaiako elementuak eta aurrez arreko arretan euskarak zenbateraino agertzen eta erabiltzen den aztertzeko asmoz, osasun-zentroak, ospitaleetako unitateak eta bestelako zerbitzuak bisitatu ditugu, bai asistentziakoak, bai administraziokoak.</p> <p>Erakundearen tamainaren arabera erabaki da zenbat zerbitzu bisitatu.</p> <p>Enpresa ebaluatzaileak aukeratu du zer zentro eta unitate bisitatu.</p> <p>Guztira, zentro eta unitate hauek bisitatu dira:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 85 osasun-zentro; lehen mailako arretarako zentroz eta zentro espezializatu orokorrez gainera (bisitatuena), osasun mentaleko zentroak eta emergentzia-lantaldeak ere bisitatu dira. • Ospitaleko 73 zerbitzu edo unitate eta/edo unitate zentralizatu, bai asistentziakoak, bai administratiboak (pertsonaleko sailak, etab.)
<p>Paziente euskaldunei inkestak</p>	<p>Progresiboki erregistratu da zer hizkuntza duten nahien pazienteek ahozko komunikaziorako, eta, horri esker, telefono-deiak egin zaizkie Osakidetzan lehentasunezko hizkuntza euskara duten eta ebaluazioaren aurreko hilabeteetan erakundearen asistentziaren bat jaso duten zenbait pazienteri. Hala, jasotako zerbitzuetan euskarak duen presentziari eta erabilerari buruz zer iritzi, pertzepzio eta gogobetetze-maila adierazi duten bildu da.</p> <p>Guztira 411 inkesta egin dira.</p> <p>(Ikus inkestari eta haren emaitzei buruzko informazio xeheagoa II. eranskinean.)</p>
<p>Telefono-deiak zerbitzu eta unitateetara</p>	<p>Telefono bidezko arretan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak betetzen ote diren aztertzeko asmoz, zenbait telefono-dei egin dira erakunde guztietako zenbait zerbitzu eta unitateetara, hala osasun-zentro eta kontsultategietako nola ospitaleetako eta entitateko beste zentro eta atal profesionaleko zerbitzuetara.</p> <p>25 dei egin dira zerbitzu-erakunde bakoitzean (5 erakunde txikienetan, 13 dei), erabiltzaileekiko harremanen hiru esparrutan banatuta:</p> <ol style="list-style-type: none"> Harrera-, informazio- eta onartze-unitateak: 8 dei erakunde bakoitzean. Laguntza-zerbitzuak (lehen mailako arretan eta ospitaleko

arretan): 12 dei erakunde bakoitzean.
c) Langile-kopuru handi bat harremanetan egon ohi den zeharkako zerbitzu orokorrak (Pertsonala, Lan Osasuna, Prestakuntza, Komunikazioa, Zuzendaritzako Idazkaritzak, Informatika...): 5 dei erakunde bakoitzean.

Deitu zaien zerbitzu eta unitateak zoriz aukeratu ditu enpresa ebaluatzaileak.

Guztira, 392 dei egin dira Osakidetzako zerbitzu eta unitateetara.

• Ebaluazio kualitatiboa

Ebaluazio kualitatiboaren helburu nagusia Osakidetzako langileen eta erabiltzaileen esperientzia, iritzi eta jarrerak biltzea eta aztertzea da. Informazio kualitatibo honi esker, ebaluazio kuantitatiboan bilduriko datuak interpretatu ditugu.

Prozedura

Adierazle kualitatiboari buruzko informazioa biltzeko prozedura honako hau izan da:

METODOA	PROZEDURA
Osasun-zentro eta emergentzia-lantaldeetako arduradunei elkarrizketak	<p>Aurrez aurreko elkarrizketak egin zaizkie osasun-zentro ugariren arduradunei: lehen mailako arretarako zentroetakoak (haiei egin zaizkie elkarrizketa gehienak), osasun mentaleko zentroetakoak eta emergentzia-lantaldeetakoak.</p> <p>Guztira, osasun-zentroen 78 arduradun elkarrizketatu dira.</p>
Ospitaleetako unitateen buruzagiei egindako elkarrizketak	<p>Aurrez aurreko elkarrizketak egin zaizkie ospitaleetako zenbait unitateren buruei, bai asistentziaren esparruan (larrialdiak, probak, espezialitate medikoak...), bai esparru ez-asistentzian (Pertsonaleko Saila, eta abar).</p> <p>Ospitale-zentrorik ez duten erakundeetan, unitate administratiboen buruak bakarrik elkarrizketatu dira.</p> <p>Guztira, horrelako unitateetako 75 buru elkarrizketatu dira.</p>
Euskara Plana garatzeko arlo estrategikoetako zuzendariei eta profesionalei egindako elkarrizketak	<p>Zerbitzu-erakunde guztietan, elkarrizketa telematikoak egin zaizkie euskararen normalizaziorako neurriak martxan jartzeko eta garatzeko erantzukizuna duten arloetako profesionalei (Zuzendaritza Medikoa, Integrazio Asistentzialeko Zuzendaritza, Erizaintzako Zuzendaritza, Ekonomiako Zuzendaritza, Pertsonaleko Zuzendaritza, Gerentzia, Kalitatea, Prestakuntza, PEAZ...).</p> <p>Guztira, 233 profesional elkarrizketatu dira.</p>
Taldeko elkarrizketak	<p>Osakidetzako langileek entitateko Euskara Planaren garapenaz zer iritzi, ikuspegi, jarrera edo bizipen dituzten jakiteko asmoz, 3 talde-elkarrizketa egin dira zerbitzu-erakunde bakoitzean, tipologia honen arabera antolatuta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zenbait arlotako profesional euskaldunek osaturiko talde bat. - Zenbait arlotako profesional ez-euskaldunek osaturiko talde bat. - Sindikatuen ordezkariak osaturiko talde bat. <p>Lehen bi taldeetako profesionalak zerbitzu-erakundeak aukeratu</p>

ditu, ebaluazioaren arduradunek emandako irizpideei jarraituz.

Profesional euskaldunen taldeko elkarrizketa:

- Orotara, 153 lagunek hartu dute parte saioetan

Profesional ez-euskaldunen talde-elkarrizketa:

- Orotara, 121 lagunek hartu dute parte saioetan

Ordezkeri sindikalen taldeko elkarrizketa:

- Orotara, 62 lagunek hartu dute parte saioetan

Guztira 719 pertsona elkarrizketatu dira, eta haietatik % 70 emakumeak eta % 30 gizonak izan dira.

3.2. Eraitzen haztapena

• Planaren 5 ardatz edo esparru nagusien haztapena

Euskara Planaren 5 esparru nagusietako bakoitzaren eraitza globalaren pisua hiru faktoreren arabera zehaztu da:

1. Euskara Planaren helburu nagusia: euskararen presentzia eta erabilera bermatzea zerbitzu-hizkuntza gisa, ahoz eta idatziz, bai paziente, ahaide, enpresa hornitzaile eta administrazioekin, bai langileekin eta entitateko erakunde eta unitateekin ere.
2. Osakidetzak planaren helburuen jarraipena egiteko dituen barne-tresnak: langile elebidunak, hizkuntza-eskakizunen eta lehentasunen sistema, pazienteek nahiago duten hizkuntza erregistratzea...
3. Ebaluatu den aldia: plangintzaldi osoa, 2013-2019.

Puntu bakoitza adierazle-sistema bakar eta objektibo baten arabera ebaluatu da, betiere erakunde bakoitzaren ezaugarrietara egokituta. Osakidetzaren II. Euskara Planeko 5 jardun-eremu edo -ardatzetan aplikaturiko haztapena Planeko 4.1.3. puntuan ezarritako parametroen arabera egin da:

- Irudia eta komunikazioa: % 25
- Kanpo-harremanak: % 30
- Barne-harremanak: % 20
- Hizkuntza-kudeaketa: % 15
- Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak: % 10

• Eraitzen haztapena erakundeka

Osakidetzaren II. Euskara Planaren ebaluazio orokorrean, kontuan hartu dira bai zerbitzu-erakundeetan lorturiko eraitzak, bai hizkuntza-normalizaziorako neurri korporatiboen garapen-maila.

Zerbitzu-erakundeetan lorturiko eraitzak erakundeen tamainaren eta garrantziaren arabera haztatu dira, haietako bakoitzeko langile-kopurua ere kontuan izanik.

Hona hemen haztapenaren emaitza:

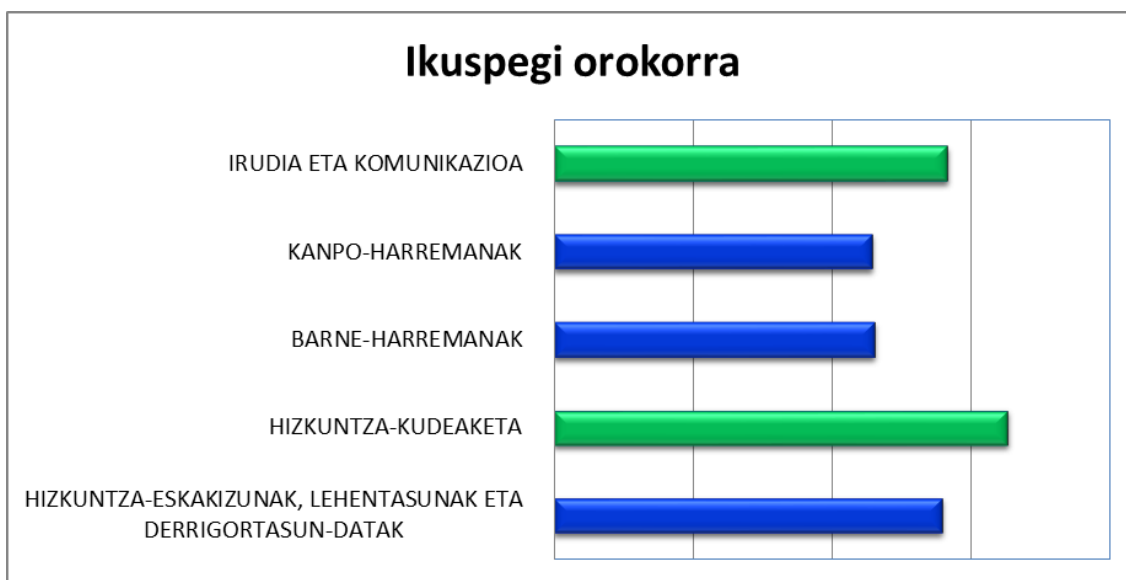
ERAKUNDEA	ERAKUNDEAREN GARRANTZI ERLATIBOA
TRANSFUSIOEN ETA GIZA EHUNEN EUSKAL ZENTROA	% 0,34
ZUZENDARITZA NAGUSIA	% 1,60
EMERGENTZIAK	% 1,04
GORLIZKO OSPITALEA	% 1,31
SANTA MARINA OSPITALEA	% 1,30
ARABAKO ESla	% 13,54
ARABAKO ERRIOXAKO ESla	% 0,57
BARAKALDO-SESTAOKO ESla	% 3,16
BARRUALDE-GALDAKAOKO ESla	% 9,17
BIDASOKO ESla	% 2,21
BILBO-BASURTUKO ESla	% 13,73
DEBABARRENEKO ESla	% 2,62
DEBAGOIENENKO ESla	% 2,04
DONOSTIALDEKO ESla	% 18,02
EZKERRALDE-ENKARTERRI-GURUTZETAKO ESla	% 17,13
GOIERRI-UROLA GARAIKO ESla	% 3,11
TOLOSALDEKO ESla	% 0,71
URIBEKO ESla	% 2,62
ARABAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	% 1,51
BIZKAIKO OSASUN MENTALEKO SAREA	% 3,63
GIPUZKOAKO OSASUN MENTALEKO SAREA	% 0,64
GUZTIRA	% 100,00

4. ENTITATEAREN IKUSPEGI GLOBALA

Bost arlo edo ardatz horiekin loturiko helburuak zer mailatan bete diren aztertzeko, kudeaketa aurreratuko ereduaren antzeko printzipioak aplikatu dira, hau da, euskararen kudeaketaren, erabileraren eta presentziaren arloan izandako aurrerapena puntuatu da, Osakidetzaren II. Euskara Planaren bertan ezarritakoari jarraituz (planaren helburu espezifikoak). Hala, taula bat osatu dugu, argazki bat erakusteko asmoz, ezarritako helburuetan zenbat aurreratu den eta indarguneak eta hobetu beharreko alderdiak zein diren identifikatzen lagundu nahian.

Zenbat aurreratu den helburuak lortzeko bidean	Deskribapena	Grafikoetako kolorea
% 71 > % 100 Helburuen lorpen-maila AURRERATUA	Aurrerapen-maila handia plangintzaldiaren amaieran. Praktika garatuak eta/edo berritzaileak daude hizkuntza-normalizazioaren arloan.	Berdea
% 56 > % 70 Helburuen lorpen-maila TARTEKOA	Aurrerapen-maila ertaina plangintzaldiaren amaieran. Euskararen normalizaziorako neurriek pixkanakako garapena eta emaitza onargarriak izan dituzte.	Urdina
% 36 > % 55 Helburuen lorpen-maila OINARRIZKOA	Planaren zehaztutako helburuekin alderatuta, euskararen normalizaziorako neurrien hedatzea, bilakaera eta emaitzak neurritzkoak dira.	Beltza
% 0 > % 35 Helburuen lorpen-maila BAXUA	Aurrerapen-maila oso neurritzkoa. Plangintzaldiaren amaierarako espero zen aurrerapen-mailatik urruti daude emaitzak.	Gorria

Aurreko taulan bilduriko eskala aplikatuz, bisualki deskribatuko dugu Osakidetzaren II. Euskara Planean ezarritako helburuak zer mailatan betetzen diren (1. irudia), planaren 5 ardatz edo atal nagusietako bakoitzean:



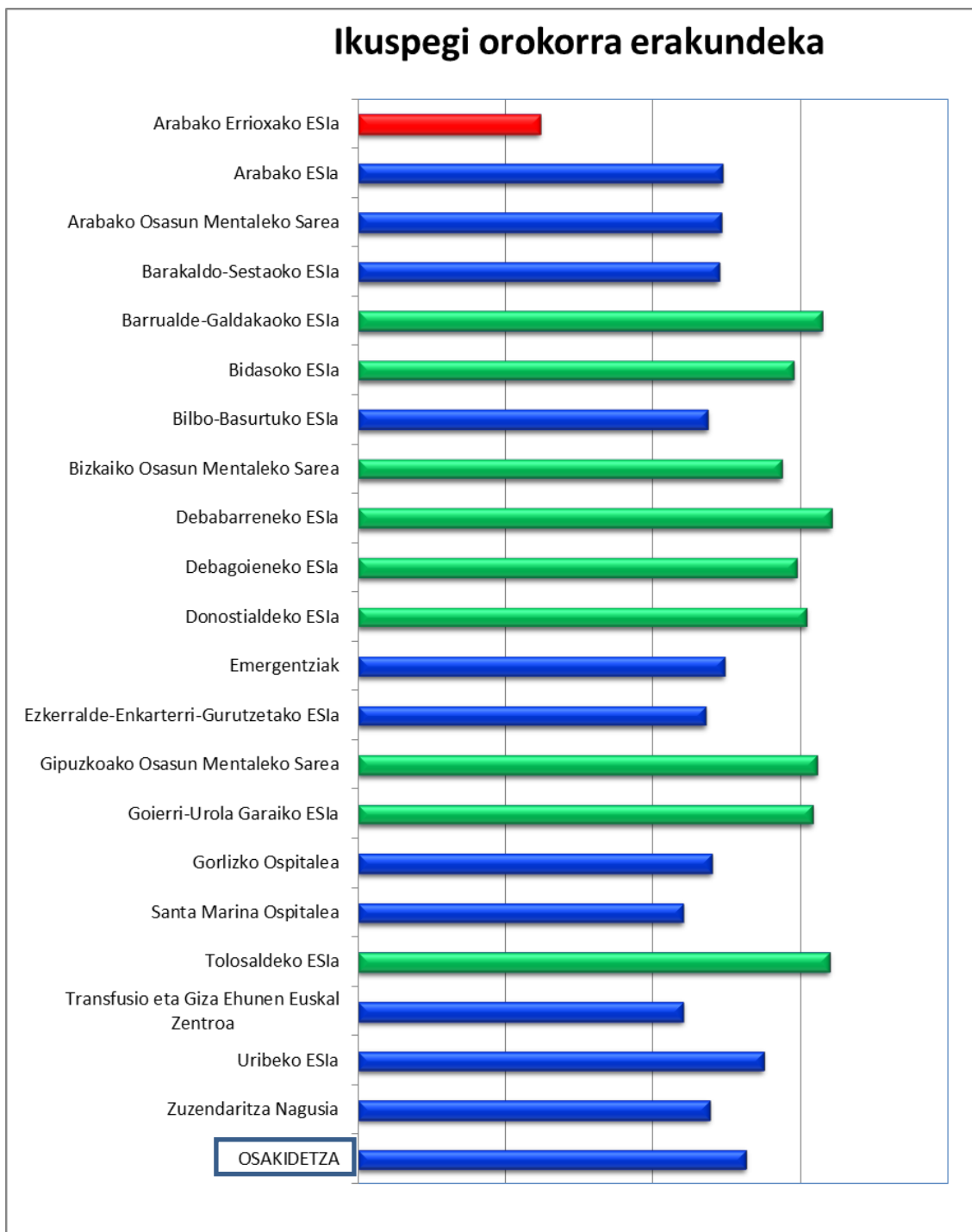
(1. irudia)

II. EUSKARA-PLANEAN JASOTAKO HELBURUEN ETA NORMALIZAZIORAKO NEURRIEN BETETZE-MAILA GLOBALA

TARTEKOA

Osakidetza osatzen duten zerbitzu-erakunde guztietan, I. Euskara Planaren ebaluazioan bezala, *Hizkuntza-kudeaketa* eta *Irudia eta komunikazioa* eremuetan izan da aurrerapen handiena, aurrerapen-maila aurreratua lortu baitute ezarritako helburuak kontuan hartuta. Gainerako eremuek garapen-maila ertaina izan dute plangintzaldi osoan, baina *Hizkuntza-eskakizunak*, *lehentasunak* eta *derrigortasun-datak* eremuari gutxi falta izan zaio maila aurreratua lortzeko. *Kanpo-harremanei* eta *Barne-harremanei* dagokienez, eremu horiek izan dituzte emaitza txarrenak, eta, horrenbestez, haietan egin beharko litzateke ahalegin handiena datorren plangintzaldian.

Emaitzak zerbitzu-erakundeka aztertuta eta lortutako garapen-maila globalari bakarrik erreparatuta, hau da, bost eremuetan lortutako emaitzaren batez bestekoari (*Aplikaturako metodologia* eta *haztapena* atalean azaltzen den moduan haztatuta) erreparatuta, ondorioztatu behar da erakunde batzuetan helburuen betetze-maila (normalizaziorako neurrien hedapena igarotako denborarekin eta lortutako emaitzekin batera) egokia dela, eta, gehienetan, onargarria. Bederatzi zerbitzu-erakundek (erdia baino gutxixeago) aurrerapen-maila aurreratua dute; hamaikak (erdia baino gehiago) maila ertaina dute, eta bat espero zen aurrerapen-mailatik urrun geratu da (2. irudia).

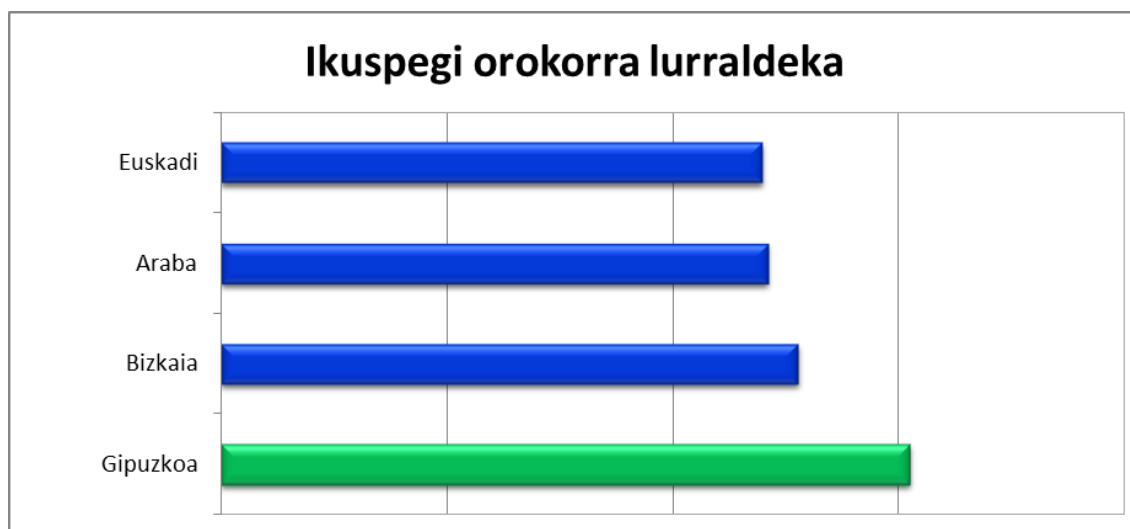


(2. irudia)

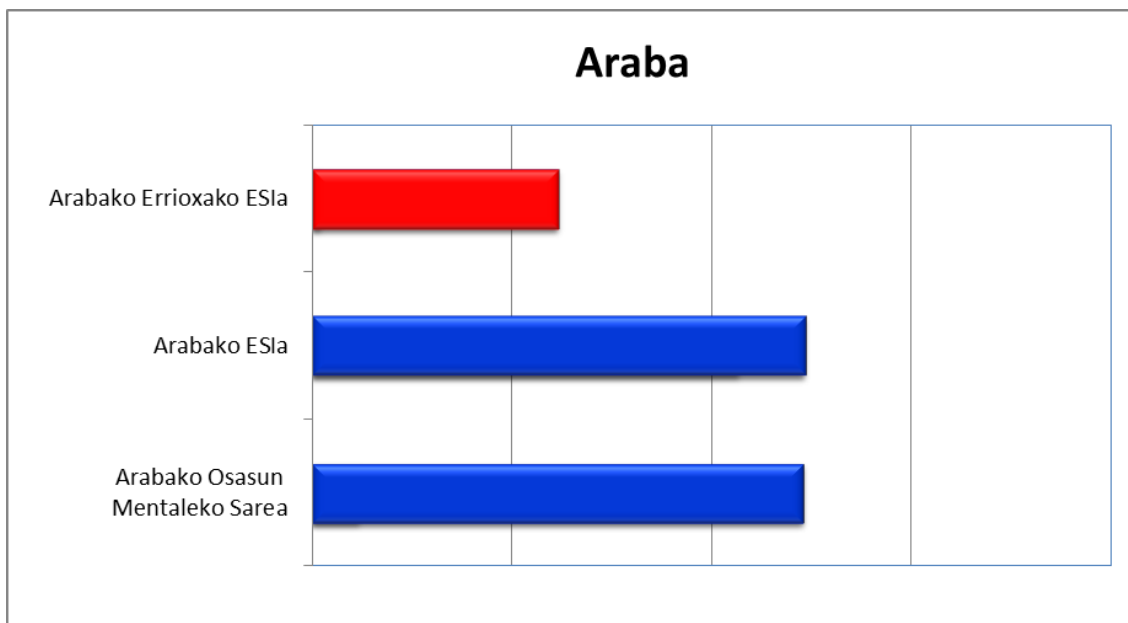
Datuak lurralde historikoka aztertuz gero (3., 4., 5. eta 6. irudiak), kasu guztietan aldeko bilakaera dagoen arren I. Euskara Plana kontuan hartuta, eta II. planeko ebaluazio partzialean adierazi zenez, alde esanguratsua dago Gipuzkoan dauden erakundeen artean eta Arabakoan eta Bizkaikoan nahiz EAE osoan aritzen direnen artean. Gipuzkoako zerbitzu-erakunde guztiek garapen-maila aurreratua izan dute, eta,

horrenbestez, lurralde historiko horretan, helburuen lorpen-maila altua da, % 75etik gorakoa. Gainerako lurraldeetan maila ertaina izan dute batez beste, bai Araban eta Bizkaian, bai EAE guztiari zerbitzu ematen dioten erakundeetan. Hala ere, Bizkaiko ekialdean dauden bi zerbitzu-erakundeek (Barrualde-Galdakaoko ESla eta Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea) lorpen-maila aurreratua lortu dute; hala, lurralde horrek garapen-maila handiagoa du, maila aurreratutik gertuago.

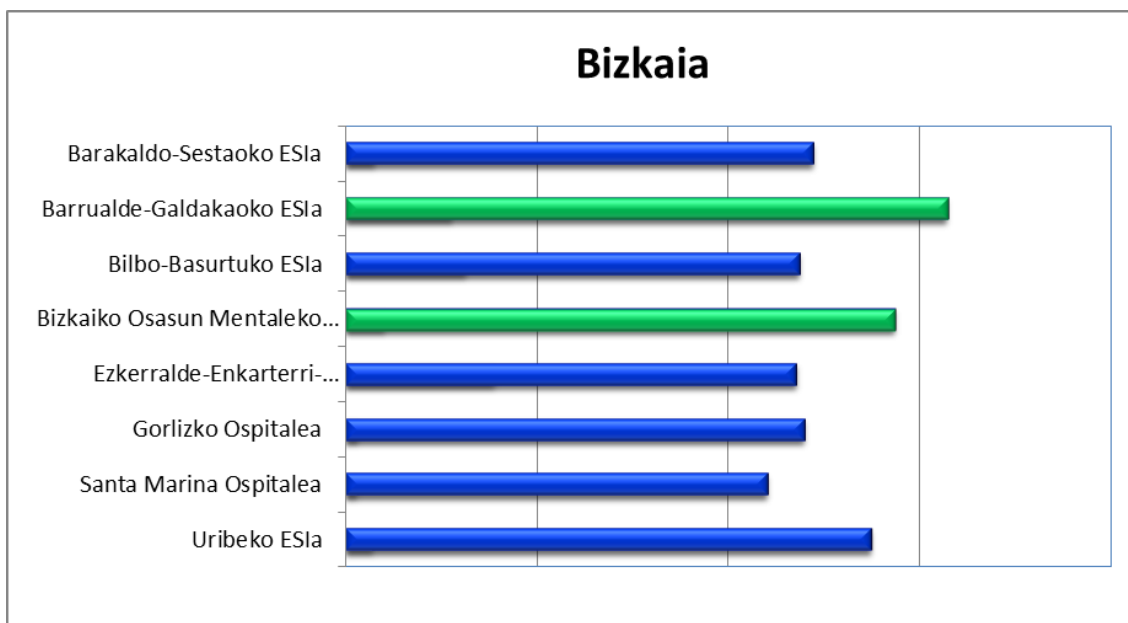
Horrekin guztiarekin ondorioztatzen da biztanle euskaldunen dentsitate handiena duten lurraldeetan dauden zerbitzu-erakundeetan Euskara Planaren garapen-maila handiagoa izan dela biztanle euskaldun gutxiagoko eremuetan dauden erakundeekin alderatuta. Neurri handi batean, faktore intrintsekoengatik gertatzen da hori. Izan ere, biztanle elebidunen dentsitate handieneko eremu soziolinguistikoetan euskararen erabileraren eskaintza eta eskari sozial handiagoa dago, eta baldintza hobeak daude euskararen erabilera areagotzeko dinamikak aktibatzen. Baina ez da ahaztu behar euskaldunen ehunekoa altua ez den eremuetan asistentzia-zerbitzuak eskaintzen dituzten erakunde batzuen proaktibitateak eta motibazioak eragin positiboa izan dutela helburuak lortzeko garaian. Hala, emaitzak zerbitzu-erakunde arabera erakusten dituen grafikora (2. irudia) itzultzen bagara, ikusten da, esate baterako, Bizkaiko Osasun Mentaleko Sareak (Bizkaia osoan aritzen da), Uribeko ESla (Nerbioi ibaiaren eskuinaldeko herrietan aritzen da) eta Emergentziak zerbitzuak (EAEko hiru lurraldeetan ematen du zerbitzua) garapen-maila ona izan dutela: lehenengo erakunde horrek maila aurreratua izan du, eta, beste biek, ertaina-altua.



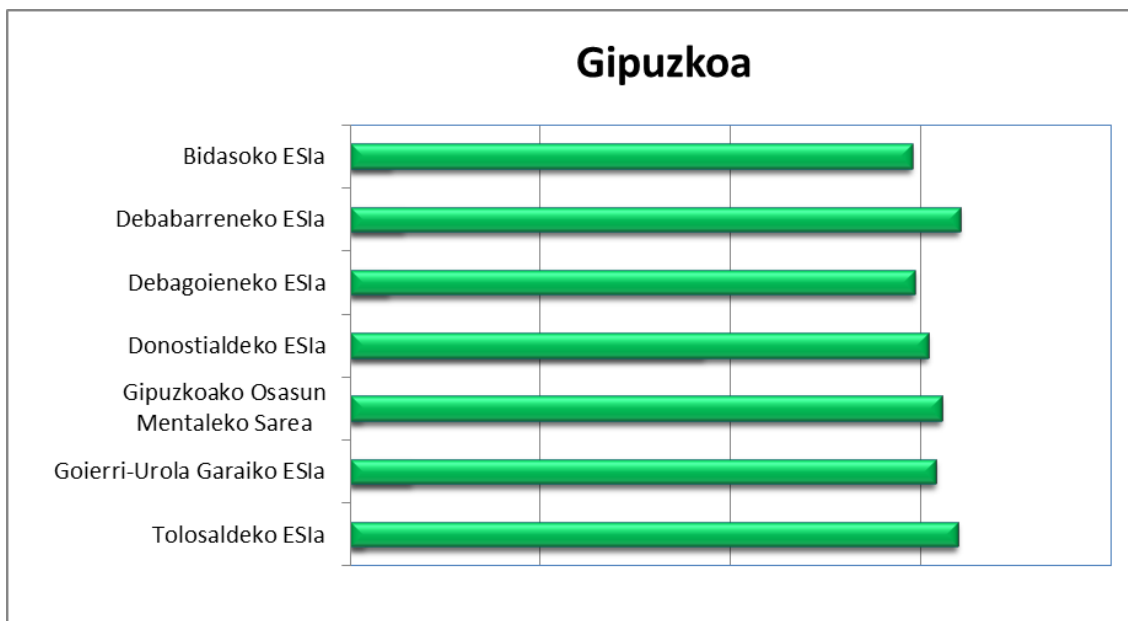
(3. irudia)



(4. irudia)

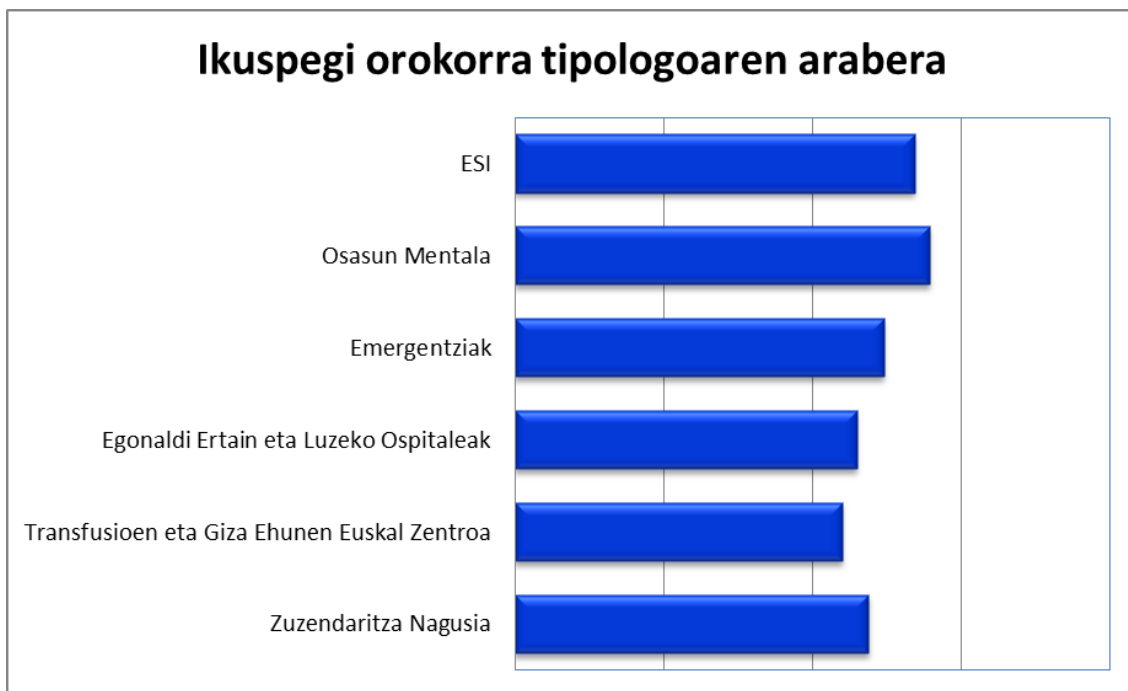


(5. irudia)



(6. irudia)

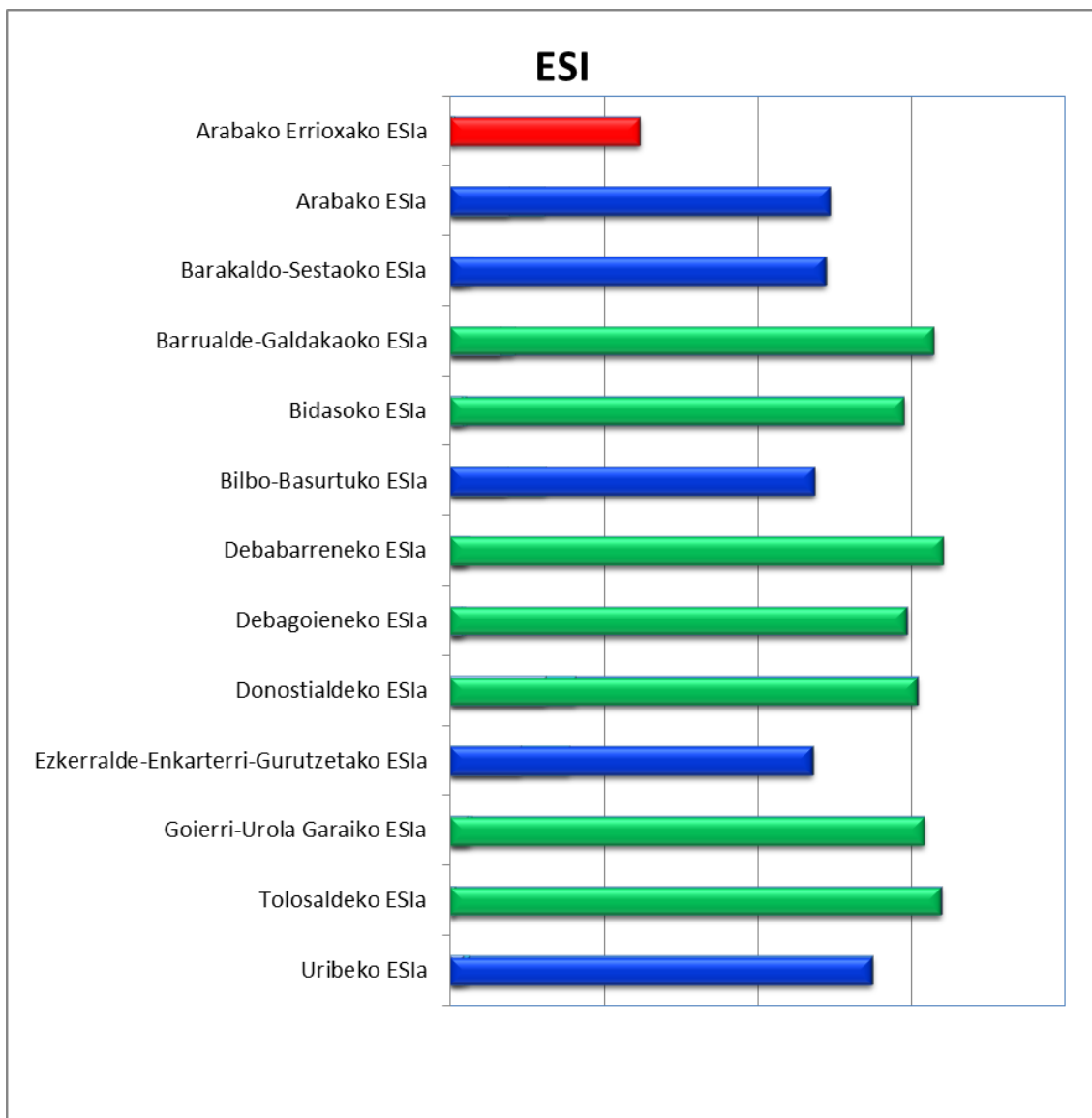
Datuak zerbitzu-erakundeen motaren arabera (osasun-erakunde integratuak; osasun mentaleko sareak; Emergentziak; egonaldi ertaineko eta luzeko ospitaleak; Transfusioen eta Giza Ehunen Euskal Zentroa; eta Zuzendaritza Nagusia) aztertzen baditugu, tipologia batean ere ez da lortu maila aurreratua; guztiak daude maila ertainean. Hala ere, osasun mentaleko sareen aurrerapena nabarmentzekoa da, zeinak ESlen aurretik baitaude, ESlek lehentasun-maila handiagoa duten arren eta baliabide gehiago jaso duten arren euskararen erabileraren normalizaziorako lehengo alditik (7. irudia):



(7. irudia)

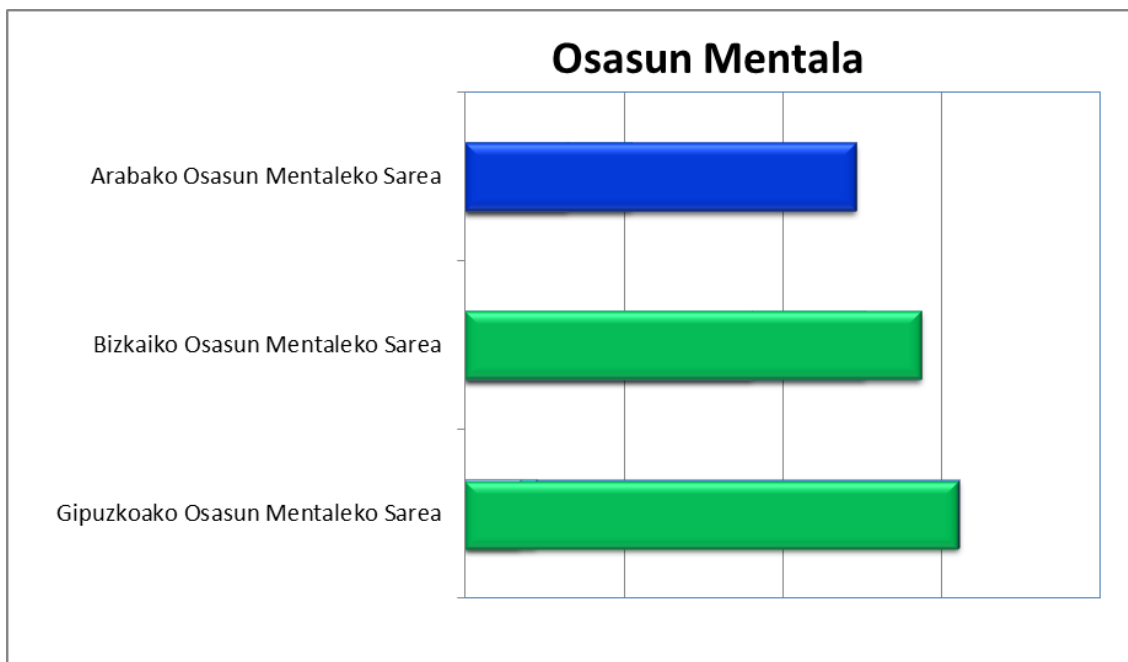
Tipologia horien barruan, ESlen, osasun mentaleko sareen eta egonaldi ertaineko eta luzeko ospitaleen arteko barne-konparaketa bat egin daiteke:

- ESletako datuak konparatuz gero (8. irudia), hauek izan dituzte emaitza onenak: Debarrena (Planaren ia % 80ko garapen-maila), Tolosaldeko Lehen Mailako Arretako ESla eta Barrualde-Galdakaoko ESla, zeina lehen postuan baitago ESI handienei dagokienez.



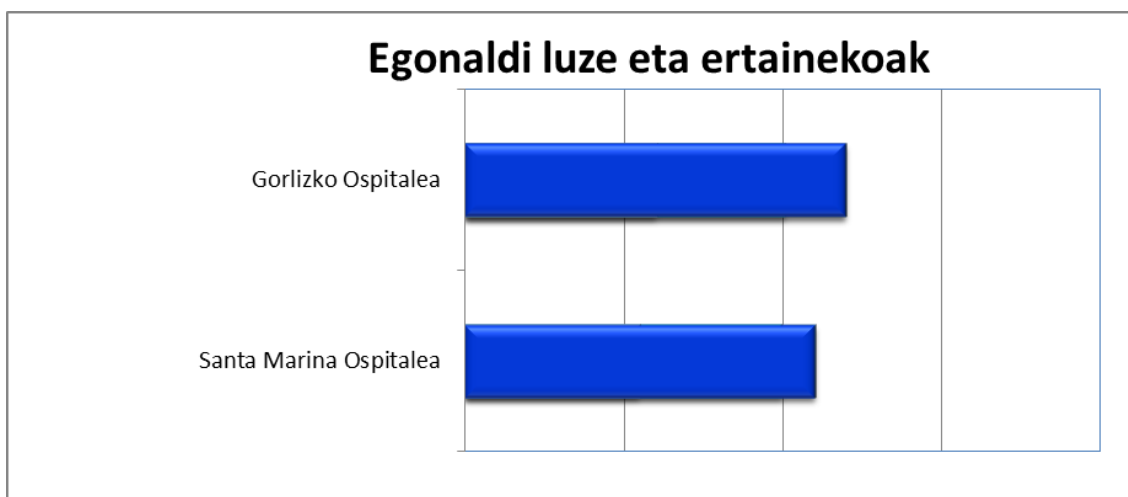
(8. irudia)

- Osasun Mentaleko sareetan (9. irudia), sare bakoitzak zerbitzu ematen duen lurraldeko egoera soziolinguistikoaren arabera dira emaitzak: Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sareak du garapen handiena, % 75etik gorako betetze-mailarekin; haren atzetik Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea dago, garapen-maila aurreratuarekin (% 70etik gorakoa); eta, ondoren, Arabako Osasun Mentaleko Sarea (garapen-maila ertaina du, baina aurrera egiten ari da pixkanaka; betetze-maila handieneko zerbitzu-erakundea da Araban). Mota horretako erakundeek egin duten ahalegina nabarmendu behar da atal honetan. Izan ere, 67/2003 Dekretuan ezartzen den lehen mailako lehentasun-mailarik ez duten arren, lehentasuna duten erakunde askok baino aurrerapen handiagoa lortu dute 1. plangintzalditik.



(9. irudia)

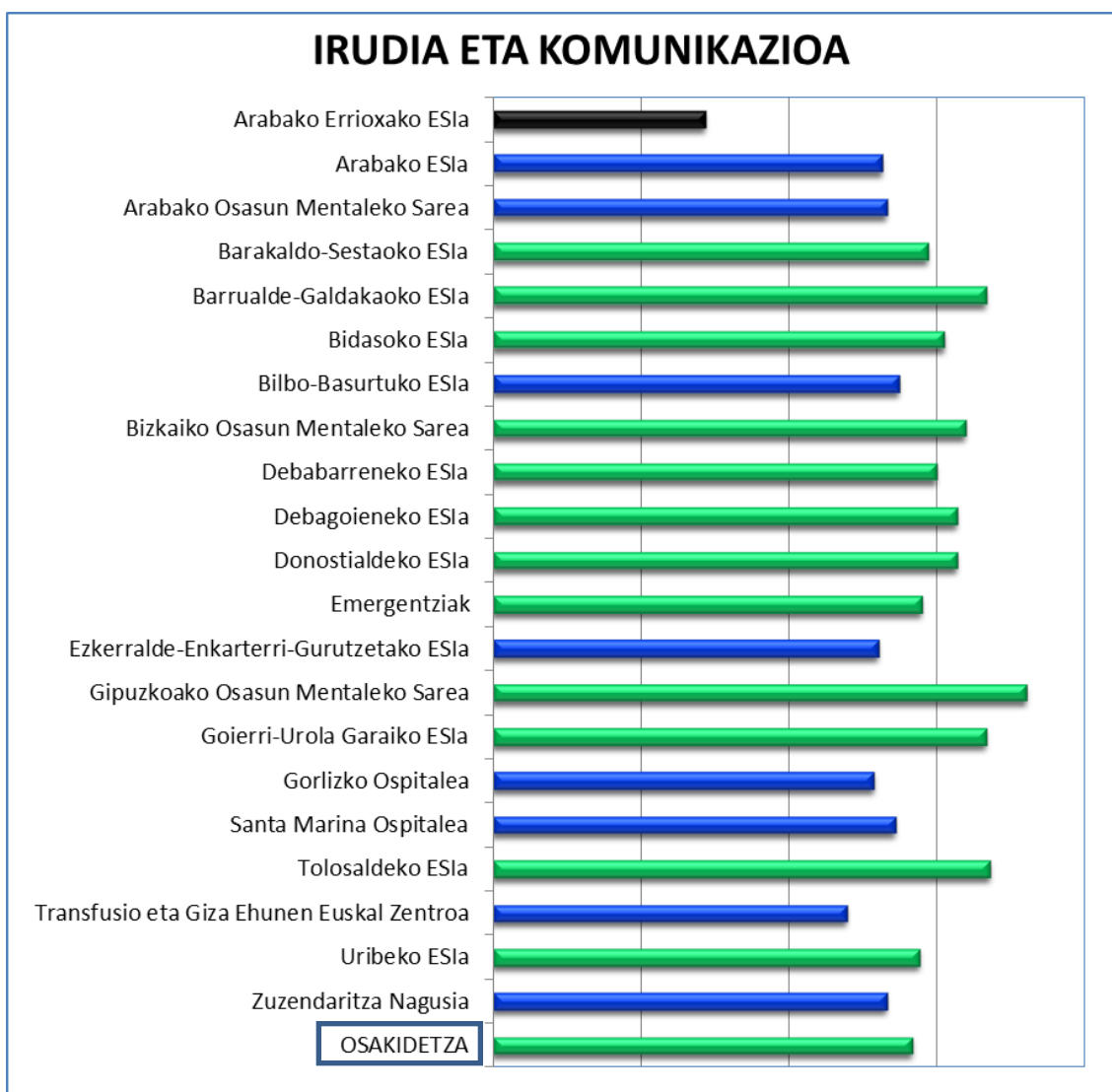
- Azkenik, ESIkoak ez diren egonaldi luzeko eta ertaineko bi ospitaleen arteko konparazioan (10. irudia) ikusten denez, Gorlizko ospitaleak eta Santa Marina ospitaleak garapen-maila ertaina dute; dena den, Gorlizko ospitaleak aurrerapen handiagoa egin du Euskara Planaren helburuak lortzeari dagokionez.



(10. irudia)

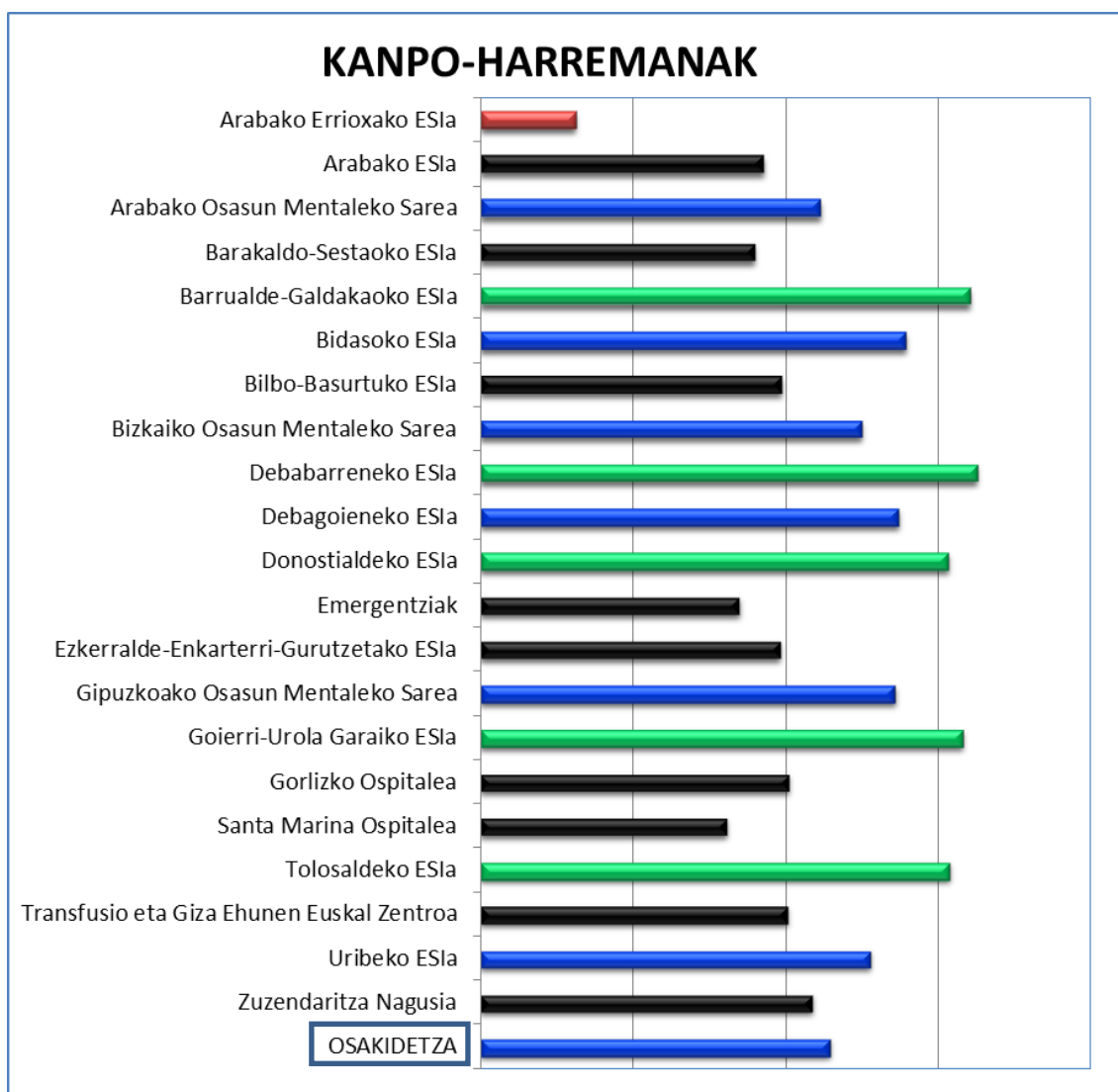
Planaren bost ardatz edo esparru nagusiak aztertuz gero, ikusiko dugu alde handia dagoela erakundeen artean.

- “Irudia eta komunikazioa” esparruan (errotulazioa, kartelak, paperak, webguneak, sare sozialak, megafonia eta erantzungailuak, agurrak eta lehen esaldiak pazienteei harrera egitean, iragarkiak, ekitaldi publikoak, eta abar), oro har, aurrera egin da, eta esparrurik garatuena da, “Hizkuntza-kudeaketa” esparruaren atzetik (11. irudia). Testuinguru horretan, nabarmentzekoa da Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sareak eta Tolosaldeko, Barrualde-Galdakaoko eta Goierri-Urola Garaiko ESlek egin duten lan handia.



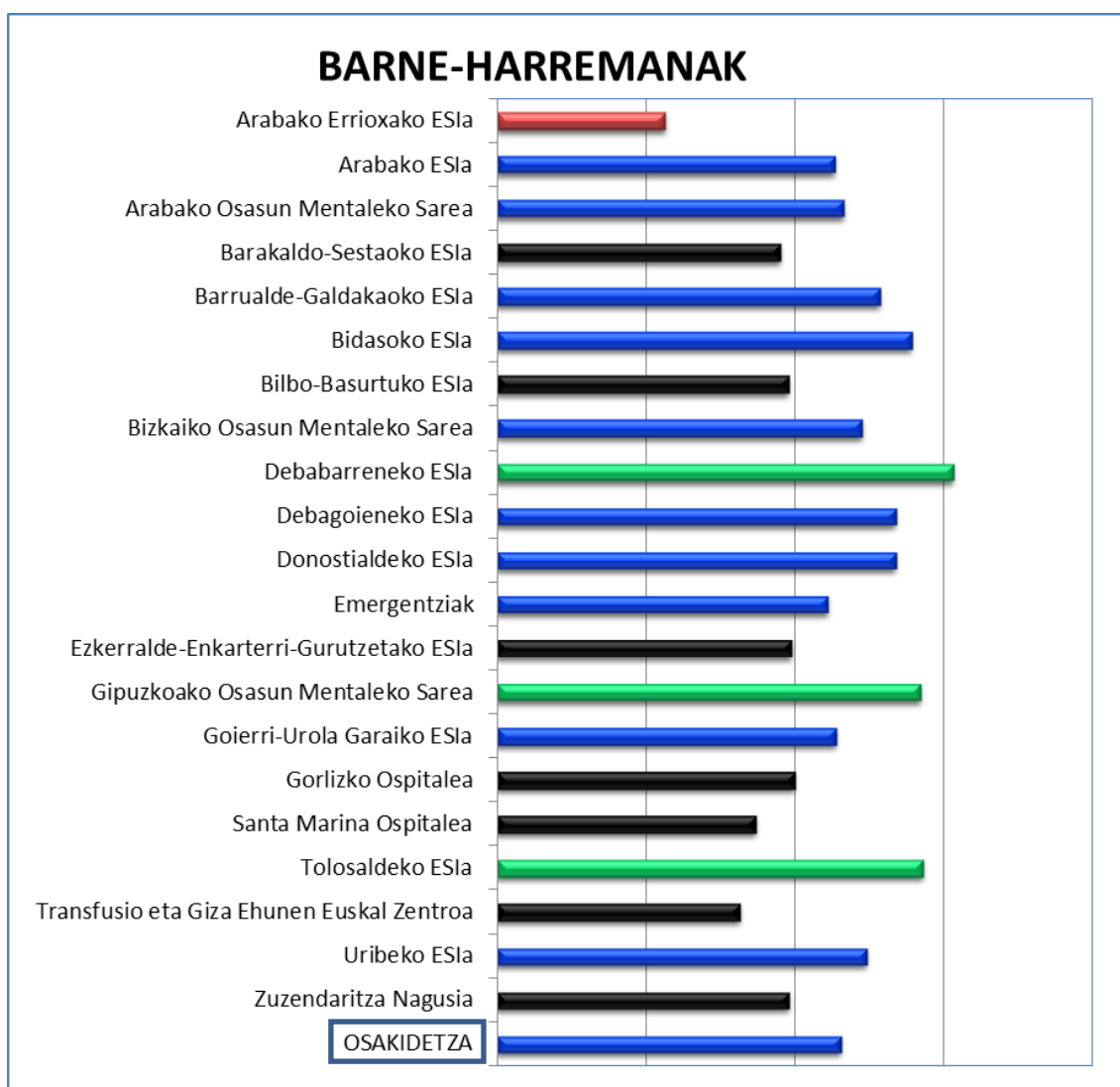
(11. irudia)

- “Kanpo-harremanak” esparruan (planaren helburu nagusiarekin oso bat egiten duen esparrua, “irudia eta komunikazioa” esparruarekin batera) aurkitu dugu alde nabariena zerbitzu-erakundeen artean. Ardatz horretan, alderdi hauek hartzen dira kontuan, besteak beste: pazienteekiko harremanak, asistentzia-zerbitzu elebidunen eskaintza aktiboa, pazienteen lehentasunezko hizkuntza eta euskararen erabilerarekiko duten gogobetetze-maila. Bost zerbitzu-erakundek (Debarrena, Barrualde-Galdakao, Goierri-Urola Garaia, Donostialdea eta Tolosaldea) maila aurreratua izan dute plangintzaldiaren amaieran; sei zerbitzu-erakundek maila ertaina izan dute; bederatzi erakundek oinarritzko maila izan dute; eta, erakunde batek, maila baxua izan du (12. irudia).



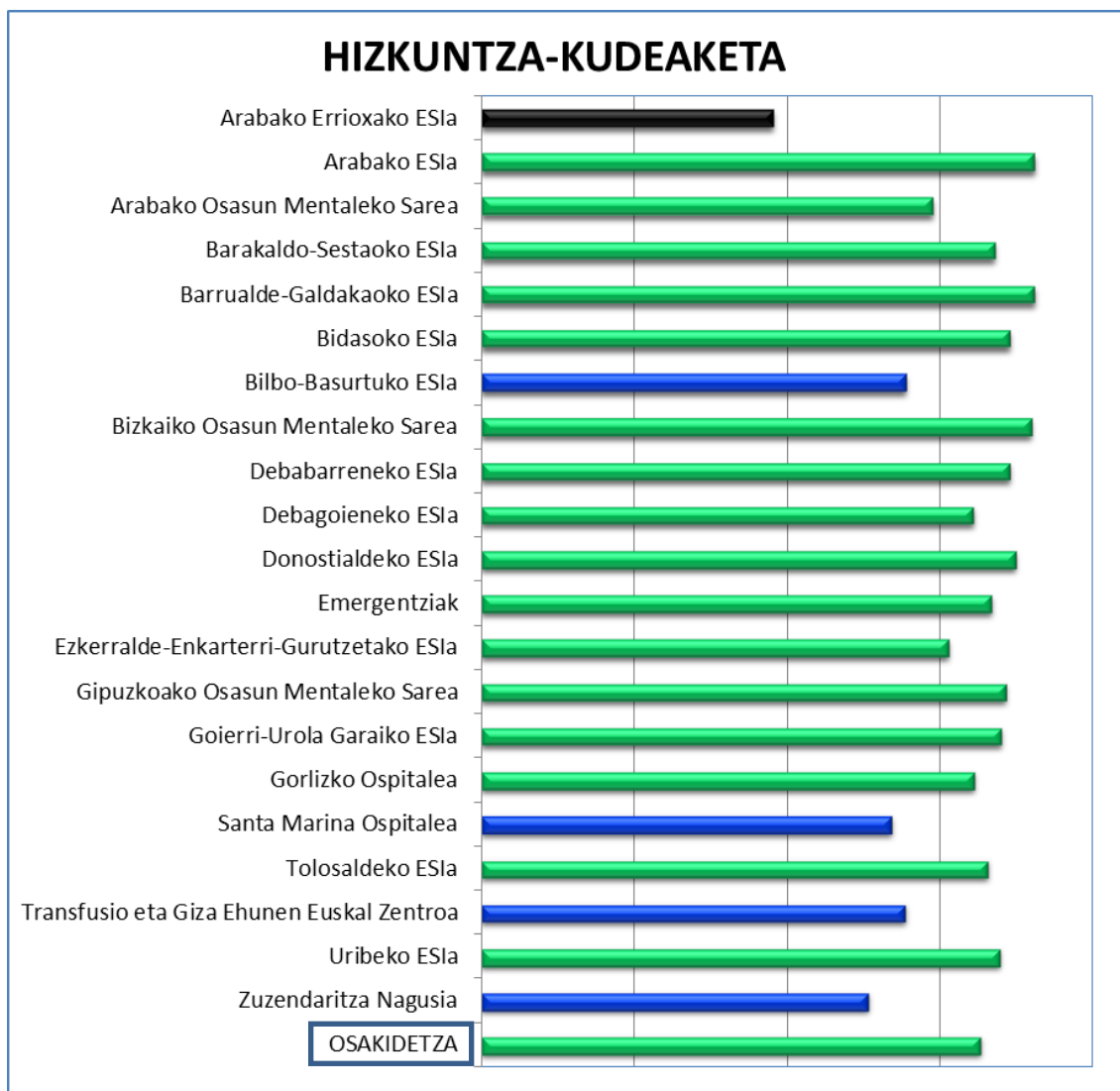
(12. irudia)

- II. Euskara Planaren amaieran gutxien garatu den esparrua, oro har, “barne-harremanak” izan da; zehazki, 21 zerbitzu-erakundeetatik 3tan bakarrik lortu da garapen-maila handia. Debarrena, Tolosaldea eta Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea. Beste hamarretan maila ertaina lortu da; zazpi erakundetan oinarriko maila baino ez da lortu, eta erakunde batek ez du gainditu aurrerapen-maila oso neurizkoa. Egia da, hala ere, hau ez dela lehentasunezko ardatz bat Euskara Planeko bost ardatzen artean, Osakidetzaren jardura nagusia (pertsonek guztien osasunaren alde lan egitea eta euskal herritarrei asistentzia-zerbitzuak ematea) kanpo-harremanen esparruan biltzen baita nagusiki. Nolanahi ere, lotura zuzena dago zerbitzu-erakundeen langile elebidunen ehunekoaren —gora egiten ari da pixkanaka— eta barne-harremanen esparruan lorturiko garapen-mailaren artean (13. irudia).



(13. irudia)

- HIZKUNTZEN KUDEAKETA esparruari dagokionez (besteak beste, buru eta agintarien inplikazioa planaren zabalkundea egiteko, langileen sentsibilizazioa, hizkuntza-kalitateko ziurtagiriak lortzeko ahalegina, euskara-batzordeen jarduera eta euskarak argitalpenetan duen kalitatea eta funtzionaltasuna ebaluatzen dira), ebaluatu diren esparru guztiak kontuan hartuta, aurrerapen handiena izan du helburuak lortzeari dagokionez. 21 zerbitzu-erakundetik 16k betetze-maila aurreratua lortu dute, beste lauk maila ertaina lortu dute, eta bakar batek izan du oinarrizko betetze-maila (14. irudia). Datu horiek ikusita, ondorioztatzen da erakundeek, oro har, merezi duen garrantzia eman diotela hizkuntza-kudeaketari Euskara Planaren garapenaren barruan. Testuinguru horretan, Arabako ESla-ren, Uribeko ESla-ren, Emergentziak erakundearen, Gornizko ospitalearen, Barakaldo-Sestaoko ESla-ren, Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESla-ren eta beste erakunde batzuen lana nabarmendu behar da, euskararen eskaera soziala txikiagoa den eremuetan egon arren, hizkuntza-kudeaketako neurrien % 75etik gorako betetze-maila lortu baitute.



(14. irudia)

- Azkenik, HIZKUNTZA-ESKAKIZUNAK, LEHENTASUNAK ETA DERRIGORTASUN-DATAK esparruari dagokionez, zeinean lanpostu jakin batzuetan dauden pertsonak Euskara Planeko helburuak bete daitezzen bermatzera zuzendutako antolakuntza-neurriak (esate baterako, langile elebidunek bete beharreko lanpostuen gutxieneko ehunekoa eremu soziolinguistikoaren arabera, lehentasunezko unitateetan langile elebidunak kontratatzea eta erantzukizunezko lanpostuetan euskara eskatzea) ebaluatzen baitira nagusiki, garapen-maila altua edo ertaina-altua lortu da. Hamabi erakundek garapen-maila altua izan dute (Tolosaldeko, Debabarreneko, Debagoieneko eta Goierri-Urola Garaiko ESlek betetze-mailaren % 80 gaingitu dute); zazpi erakundek maila ertaina lortu dute; eta bi erakunde baino ez dira geratu oinarrizko mailan. Planaren lehen alditik bertatik esparru horri egin zaion jarraipena dela-eta, denborarekin, ia erakunde guztietan barneratu eta sistematizatu dira esparruari dagozkion normalizazio-neurri gehienak (15. irudia).



(15. irudia)

4.1. Ikuspegi orokorra: indargune nagusiak

Osakidetzaren II. Euskara Plana tresna garrantzitsua izan da entitatearen hizkuntza-normalizaziorako prozesuan aurrera egiten jarraitzeko. Urte hauetan, bikoiztu egin da erakundeko langile elebidunen kopurua, euskarazko arreta nahi duten pazienteak identifikatzen hasi eta arreta hori bermatzeko lehenengo urratsak egin dira, eta kanpo-harremanetan eta barne-harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko proiektu ugari eta mota askotakoak egin dira; eta, neurri handi batean, planean jasotako neurri eta mekanismoei esker gertatu da hori guztia. Azken ebaluazio honetan, honako indargune nagusi hauek identifikatu dira:

1. Osakidetzako langile elebidunen gorakada

Hona zein den hizkuntza-plangintzaldi batetik bestera lortu den aurrerapen esanguratsuenetako bat: beren lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna lortzen duten profesionalen kopuruaren igoera. 2006an, I. Euskara Plana onartu eta urtebetera, hizkuntza-eskakizunen ehunekoa % 11koa baino ez zen; lehenengo plana bukatzean, 2012an, ehuneko hori bikoitza baino altuagoa zen (% 24); eta bigarren plangintzaldian berriro bikoiztu da, langilariaren ia erdira iritsi arte (% 47,5). II. Euskara Planaren erronka nagusietako bat zen zerbitzu-erakunde bakoitzeko langile elebidunen ehunekoak dagokion asistentzia-eremuko biztanleria elebidunaren ehunekoa gainditzea. Eta erronka hori erakunde guztietan bete da, batean izan ezik. Profesional elebidunak % 37,24 baino gehiago izatea zen helburu orokorra, eta, lehenago adierazi dugunez, % 47,5eko ehunekoa lortu da, eta urtean batez beste % 7,4ko hazkundea izan da. Gaur egun, erakunde batzuetan langileen % 70 baino gehiago elebidunak dira (Debarrena, Tolosaldea, GOMS), eta, beste batzuetan, ehuneko horretara iritsi ez diren arren, 20 puntu baino gehiagorekin gainditu dute helburua (Barakaldo-Sestao, BOMS, Debarrena, Emergentziak, Uribe, Zuzendaritza Nagusia). Batez ere hiru faktorek lagundu dute: profesionalak euskalduntzeko eta euskara-maila ziurtatzeko egindako ahalegin handia; ikasketa akademikoak euskaraz egin dituzten profesional berrien belaunaldi berriak; eta entitateak langile elebidun gehiago izateko hartutako neurriak, besteak beste, lehentasunen sistema dinamiko eta irekia eta Osakidetzako derrigortasun-datak.

Erakundeko profesionalen artean euskararen ezagutza erritmo onean unibertsal bihurtzen joatea funtsezko eta beharrezko helburu bat da nahi duten erabiltzaileei gero eta zerbitzu gehiago eskaini ahal izateko euskaraz. Hala, hurrengo plangintzaldiari begira, erritmo hori mantentzea komeniko litzateke, eta helburu gisa ezar daiteke, adibidez, EAEko gainerako administrazio publikoetan bete beharreko indizea (biztanleria euskaldunaren ehunekoa + euskaldun pasiboen ehunekoa zati bi) gainditzea.

2. Erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroa

Osakidetzako pazienteen lehentasunezko hizkuntza erregistratzea izan da II. Euskara Plan honetako erronka handietako bat, batez ere, entitatearekiko ahazko harremanei dagokienez. Anbizio handiko proiektu berritzailea da, eta haren helburua da jakitea zenbat pazienteek eta zeinek nahiago duten Osakidetzarekin euskaraz komunikatzea, eta, hala, kalitate handiagoko zerbitzua eskaini ahal izatea, pertsonan zentratzen

dena. Horren bitartez, eskaintza aktiboa areagotu nahi du Osakidetzak, eta herritarrei aurrea hartu eta euskarazko arreta eskaini.

II. Euskara Planaren lehenengo bi urteetan, Osasun Sailak eta Osakidetzak dibulgazio publikoko kanpaina bat abiarazi zuten, herritarren artean proiektuaren berri zabaltzeko eta lehentasunezko hizkuntza erregistra zezaten, euskara edo gaztelania. Urteko programa-kontratuetan erregistro horri buruzko adierazle bat sartzea eta aldizkako segimendua egitea ere erabaki zuten. Hortik aurrera, lehentasunezko hizkuntza erritmo onean erregistratu da. 2020ko martxoan, II. Euskara Planaren ebaluazioa hasi aurretik, zerbitzu-erakundeetako erdietan pazienteen % 65en lehentasunezko hizkuntza erregistratzearen helburua lortua zuten (ESI batzuetan, Debabarrenekoan, adibidez, biztanleriaren % 80 baino gehiagoren hizkuntza erregistratu zen); beste erakunde batzuetan, aldiz, lehentasunezko hizkuntza motelago erregistratu da. Osakidetza guztiaz ari garela, 2020ko martxoan 1.534.551 pazienteren (totalaren % 63,63) lehentasunezko hizkuntza zegoen erregistratuta; haietatik 291.086k euskara hautatu zuten.

Datu horiek ezagututa, hurrengo plangintzaldian, erregistroa osatzeaz gainera, baliabideak berrantolatu eta euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratu duten paziente guztiei euskarazko zerbitzuak (asistentzia sanitarioa, informazioa, dokumentazioa...) aktiboki eskaintzeko behar diren neurriak martxan jarri behar dira.

3. Elebitasunaren normalizazio-maila altua irudi korporatiboko elementu batzuetan: errotulazio finkoa, webguneak, iragarkiak eta publizitatea, argitalpenak...

Oro har, euskararen presentziari, erabilerari, kalitateari eta funtzionaltasunari buruzko irizpideak oso ongi betetzen dira irudi korporatiboaren elementu batzuetan: errotulazio finkoa, paperak, webguneak, aldizkari eta argitalpenak, logotipoak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, agurrak, eta erabiltzaileen harrera.

Errotulazio finkoan (bai barnekoan, bai kanpokoan), ia beti aplikatzen dira hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak. Planaren lehen alditik hasita, Osakidetzako zerbitzu-erakundeetan lan handia egin da gaztelaniaz bakarrik zeuden, euskaraz gaizki idatzita zeuden eta hizkuntzen hurrenkera eta tipografia okerra zeukaten errotuluak konpontzeko. Errotulazio finkoaren gaineko hizkuntza-irizpideak elementu mugikorren inskripzioetan ere betetzen dira, hala nola laneko arropan edo ibilgailuetako inskripzioetan.

Halaber, euskara lehenetsi da paperezko elementuetan, logotipoetan, iragarkietan eta publizitate-kanpainetan, eta oso salbuespen gutxi dago horri dagokionez.

Ahalegina egin da, halaber, estranetean, intranetean (bai korporatiboa, bai zerbitzu-erakundeetakoak), Osakidetzako Atari Mugikorra aplikazioan eta Facebooken eta Twitterren (korporatiboak eta erakundeetakoak) sarbidea eta nabigazio osoa euskaraz egin daitezkeela bermatzeko. Alde horretatik, oraindik ere bada zer hobetua, baina asko aurreratu da planaren lehen aldiaz geroztik.

Bestalde, agurrak eta lehen esaldiak euskaraz egiteko ohitura areagotu da, batez ere harrera-unitateetan, telefono-deietan eta lehentasunezko unitate askotan, erabiltzaileekiko lehen harremana euskaraz gauzatzea gero eta gehiago barneratu eta orokortu baita halakoetan.

Aldizkarietako, buletinetako eta bestelako argitalpenetako hizkuntzen erabilerari dagokionez, zerbitzu-erakunde gehienetan betetzen da Euskara Planean proposaturiko indizea, hau da: onlineko buletinak bi hizkuntza ofizialetan editatu behar dira, eta irakurleari aukera eman behar zaio nahi duen hizkuntzan irakurtzeko; eta paperezko argitalpenei dagokienez, euskarazko edukien ehunekoak erakundearen eremu soziolinguistikoko euskaldunen ehunekoaren parekoa edo handiagoa izan behar du. Bestalde, dibulgazioko *Osatuberr*i aldizkari korporatiboa ere badago, euskara hutsean argitaratzen dena; lan handia egiten du osasunarekin eta Osakidetzarekin erlazionatutako gaietan euskararen erabilera zabaltzeko eta normalizatzeko.

la erakunde guztietan irudi korporatiboan hobetu beharreko elementuei dagokienez, errotulazio informala eta ekitaldi publikoak eta jardunaldiak aipatuko genituzke. Zerbitzu-erakunde batzuk lanean hasiak dira horretan, eta emaitza nahiko onak lortu dituzte. YouTubeko kanal korporatiboan ere lan handia egin beharra dago edukiak bi hizkuntza ofizialetan zabaltzeari dagokionez. Osakidetzatik kanpoko erakunde eta enpresek bidaltzen dituzten kartelei dagokienez, beharrezkoa da erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatzeko neurri garbiak hartzen hastea.

4. Langile eta zerbitzu elebidunak identifikatzea

Erabiltzaileek zer zerbitzutan eta zer profesionalekin aritu daitezkeen euskaraz errazago jakin dezaten, langile- eta unitate-kopuru (batez ere, Euskara Planean lehenetsuneko unitate gisa katalogatutako unitateak) esanguratsu bat e letrarekin identifikatuta dago, arreta bi hizkuntza ofizialetan bermatzen duten langile eta zerbitzuak direla adierazteko.

Neurri horrek hizkuntza-estresa murrizten du, eta Osakidetzako zerbitzu batzuetan euskara lasai erabiltzera gonbidatzen du; neurri hori martxan jartzeko, ahalegin handia egin da bai korporazioan, bai zerbitzu-erakundeetan. Alde batetik, komunikazio-lan handia egin da proiektuaren berri ezagutarazteko, bai entitatearen barruan (profesionalei dagokienez), bai kanpora begira (herritar euskaldunei dagokienez). *Euskaraz bai sano!* kanpainarekin (kartelak, gutunak, bannerrak...) hasi zen komunikazio hori; denboran zehar mantendu da kanpaina, eta berriztatuz joan da, ahalik eta profesional eta herritar gehienengana iritsarazteko. Eta, bestalde, erakundeetan hainbat lan egin dituzte, besteak beste, boluntarioak erakartzea, identifikazio-ikurrak (intsigniak, mahairako errotuluak, kontsultategietarako errotuluak, izen-identifikazioak, laneko mantalak serigrafiazteak...) banatzea eta proiektuan parte hartzeko prest dauden profesionalei aholku ematea.

Desberdintasunak daude erakunde batetik bestera, baina, oro har, Osakidetzako langile eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistema gero eta hedatuago dago. Zenbait inkesta egin zaizkie profesional eta erabiltzaileei, identifikazio-sistema zenbateraino onartu den eta eraginkorra izan ote den jakiteko asmoz, eta bi kolektiboek oso erantzun positiboak eman dituzte. Osakidetzatik kanpoko erakunde sanitarioek (Mutualia, Osatek, Matia Fundazioa, Arrasateko eta Donostiako San Juan de Dios ospitaleak) ere positiboki baloratu dute identifikazio-sistema hori ezarri izana, zeinak euskaraz komunikatzea errazten baitu. Baimena eskatu die Osakidetzari, haien zerbitzuetan ere erabili ahal izateko.

5. Lehentasunen eta derrigortasun-daten erregimen dinamikoa

Derrigortasun-data duten lanpostuen ehunekoen sistema (ehunekoak aldatu egiten dira unitatearen arabera eta osasun-zentro bakoitzaren eremu soziolinguistikoaren arabera) ez da mekanismo estatiko bat, lehentasunezko lanpostuen gutxieneko ehuneko batetik abiatuta pixkanaka zabaldu baitaiteke, eskaera sozialera egokitzeko edo hari aurrea hartzeko. Zuzendaritza Nagusiak sistema horren segimendua egin eta perfektionatu du lehenengo plangintzalditik, eta, oro har, betetze- eta garapen-maila zabala du zerbitzu-erakundeetan. Horri esker, unitate batzuetan (lehentasunezkoetan batez ere) gero eta lanpostu gehiagotan eskatzen da euskaraz jakitea.

6. Zuzendaritza asko inplikatu dira Euskara Plana bultzatzeko eta plan horri buruzko adierazleak erakundeen plan estrategikoetan eta kudeaketa-planetan sartzeko lanetan

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planean jasotzen denez, entitateko zuzendaritzek dute plana hedatu eta garatzeko ardura, eta zuzendaritza bakoitzari dagokio, gerentzia buru dela, bere erakundearen planaren garapena bultzatzea eta zuzentzea.

Osakidetzaren I. Euskara Planaren ebaluazioan ikusi zenez, zuzendaritza gehienetan lidergoa falta izan zen lan horretan, eta pertsonal-zuzendarien eta, kasu askotan, euskara-zerbitzu teknikoaren esku utzi zuten ardura hori. Baina, bigarren plangintzaldi honetan, zuzendaritza-talde askok bere gain hartu dute zuzendaritza guztiak konprometitzeko eta plana sail guztietan zabaldu eta garatzeko lanean batera aritzeko beharra. Hala, entitate askotan zuzendaritzek jarrera aktiboarekin dihardute Euskara Plana bultzatzen, euskara-batzordeetan parte hartzen dute, eta beren erakundeetan euskararen erabilera bultzatzeko proiektuak sustatzen dituzte.

Bestalde, eta entitate bakoitzeko hizkuntza-normalizaziorako prozesuan eragiteko, zuzendaritza askok Euskara Planeko helburu eta neurriei buruzko adierazleak barne hartzen dituzte beren erakundearen plan estrategikoetan eta urteko kudeaketa-planetan. Hala, zuzendaritzak zehatzago jarraitu ditzake planaren eta aplikatu beharreko neurri zuzentzaileen betetze-maila. Hala ere, hurrengo euskara-planari begira, planteatu daiteke adierazle horiek, pertsonen eremuan ez ezik, zuzenean beste zuzendaritza batzuei eragiten dieten eremuetan ere sartzeari, betiere normalizazio-neurriaren arabera eta normalizazioa gauzatzeko gaitasun handiena duen zuzendaritzaren arabera. Horri esker, lidergoa modu eraginkorragoan banatuko da.

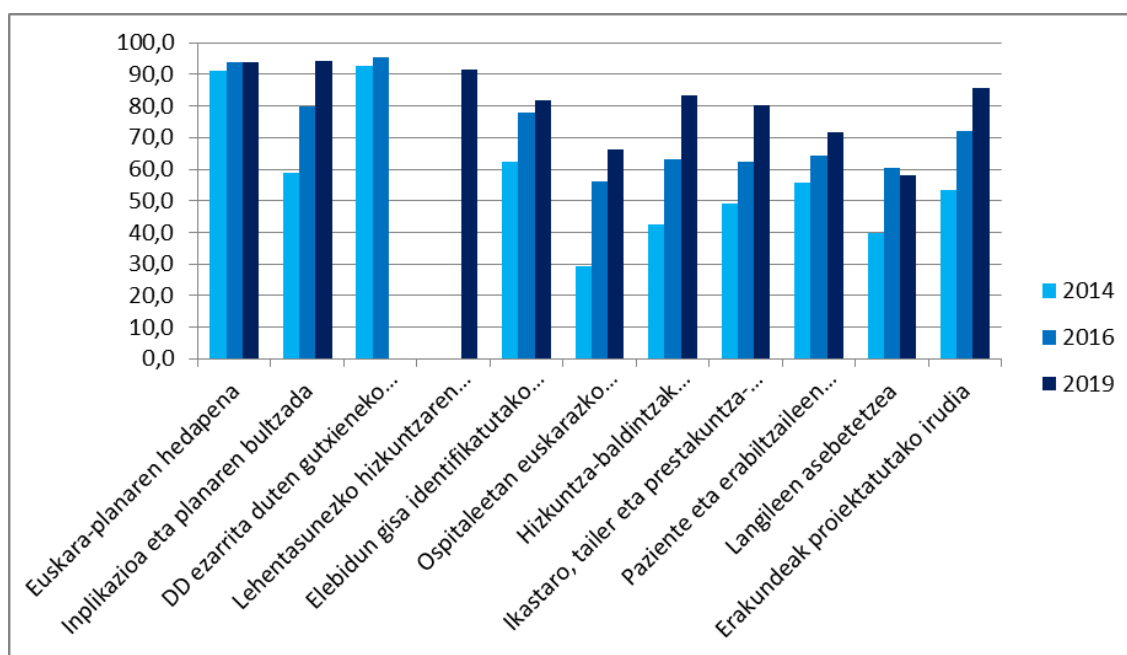
7. Hizkuntza-kudeaketaren etengabeko ebaluazioa

II. Euskara Planaren 4.1.3 atalean, hizkuntza-kudeaketaren ebaluazio jarraituko politika bat planteatzen da:

- Alde batetik, planaren bi ebaluazio zehatz finkatzen ditu, Osakidetzak berak zuzenduak: ebaluazioa egin eta hirugarren urtean bat, planaren hedapena ezagutzeko eta neurri zuzentzaileak proposatzeko; eta plangintzaldi osoa bukatu

ostean bestea, planaren betetze-maila zehazteko eta entitatearen III. Euskara Plana prestatzeko oinarritzat erabiltzeko.

- Bestalde, 67/2003 Dekretuko bigarren xedapen gehigarriari jarraituz, Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko urteroko harremanen ardatz diren programa-kontratuetaiko kalitate-irizpideetan euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak sartzea proposatzen da. 2014 eta 2019 bitartean, urtean 10 item baloratu dira, zeinak kasu batzuetan aldatu egin baitira, edo aldatu egin baitituzte. Esanguratsua da ezarritako ia adierazle guztietan izan den aurrerapena (16. irudia).



(16. irudia)

- Azkenik, eta etengabeko ebaluazioaren politikaren barruan, II. Euskara Planean aurreikusten da bigarren plangintzaldi honetan zerbitzu-erakundeek hizkuntza-kudeaketaren Bikain kalitate-ziurtagirira (Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Euskalit Bikaintasunaren Euskal Fundazioak antolatzen dute) lortu behar zutela. Zerbitzu-erakunde guztiak gutxienez behin aurkezteko eta gutxienez zilarrezko ziurtagiria (garapen-maila ertaina) lortzeko helburua finkatu zen. % 40tik gorako biztanleria elebiduneko eremu soziolinguistikoetako erakundeek planeko lehenengo hiru urteetan lortu behar zuten, eta, gainerakoek, azken hiru urteetan. Lehenengo hiru urteetan, lehenengo taldetik Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea eta Uribeko, Barrualde-Galdakaoko, Bidasoako, Debagoieneko, Debarreneko, Donostialdeko eta Goierri-Urola Garaiko ESla aurkeztu ziren, eta guztiek lortu zuten helburua. Lehenengo talde horretan, Tolosaldeko ESla izan zen aurkeztu ez zen bakarra. Gainera, bigarren taldeko bi erakunde ere aurkeztu ziren: Santa Marina ospitalea eta Arabako ESla; lehenengoak zilarrezko ziurtagiria lortu zuen, eta, bigarrenak, oinarritzakoa.

Geroago, Bikain ziurtagiriaren ebaluazio-eredua aldatu egin zen, eta laneko hizkuntzan zentratu zen gehiago, zerbitzu-enpresen lehentasun-sistema kontuan hartu gabe. Hala ere, beste hiru erakundeek (Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea, Gornizko Ospitalea eta Emergentziak), zilarrezko ziurtagiria lortu ez bazuten ere, aurreko eredian ziurtagiri horri zegokion puntuazioa lortu zuten, eta beste bik (Arabako ESla eta Transfusioen eta Giza Ehunen Euskal Zentroa) aurreko eredian oinarrizko ziurtagiriari zegokion puntuazioa lortu zuten. Gainerakoak ez ziren aurkeztu.

Datozen urteetara begira, komenigarria izango litzateke Osakidetzak Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzarekin eta Euskalitekin negoziatzea, berriro enpresen eta zerbitzu-administrazioen ezaugarrietara hobeto egokitzen den Bikain ziurtagiriaren eredua har dezaten berriro.

8. Zerbitzu-erakundeetan euskara-zerbitzuak sendotzea eta haien jarrera proaktiboa

Hizkuntza-normalizaziorako prozesurako behar diren lan tekniko espezifikokoak behar bezala egin ahal izateko, Osakidetzak, korporazioari dagokionez, eta haren zerbitzu-erakunde guztiek euskara-zerbitzu tekniko bat eratu dute; zerbitzu hori desberdina izaten da erakunde batetik bestera. Zerbitzu horiek profesional gehiago edo gutxiago eta lanaldi handiagoa edo txikiagoa dute erakundearen tamainaren arabera. II. Euskara Planaren ebaluazioa egin den unean, langile hauek ari ziren erakundeetako euskara-zerbitzu teknikoetan: normalizazioko 22 teknikari, 3 itzultzaile, 5 administrari, eta Euskara Zerbitzu Korporatiboko 5 teknikariak, 5 itzultzaile-interpretak eta 2 administrariak.

Ebaluazioan egiaztatu denez, zerbitzu-erakunde gehienetan gero eta finkatuago eta sendotuago daude euskara-zerbitzu teknikoak, arduradun eta profesionalak gero eta gehiago ezagutzen dituzte, eta gero eta gehiago jotzen dute haietara kontsultak egiteko. Kasu gehienetan, halaber, zerbitzu horietako profesionalak proaktibotasun handiz aritzen dira euskararen erabileraren normalizazioa bultzatzera eta laguntzera bideratutako ekimenak proposatu eta gauzatzeko garaian.

Euskara-zerbitzu teknikoen ahalegin handienak euskararen normalizazioaren inguruko hiru alderditara bideratu dira, oro har:

- Erakundearen irudian eta komunikazioetan euskararen presentzia bermatzea.
Euskara-zerbitzu teknikoek euskararen presentzia eta erabilera bermatu dute errotulazioan, dokumentazioan, webguneetan, buletinetan eta erakundeetako gainerako argitalpenetan. Horretarako, testuen itzulpena eta zuzenketa kudeatu dituzte, profesional elebidunentzako txantiloak prestatu eta laguntza eman diete, eta, batzuetan, erakunde bakoitzeko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialen erabilera nolakoa zen aztertuz joan dira.
- Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak transmititzea:
Hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak zentro eta arlo profesionaletan komunikatzeko, kontzientziatzeko eta erabilera horretan laguntzeko, euskara-zerbitzu teknikoek hizkuntzen erabileraren protokoloa jasotzen duten triptikoak

egin dituzte, bilerak eta prestakuntza-saioak egin dituzte zerbitzu-arduradunekin eta profesionalekin, zuzenean esku hartzeko eta euskara erabiltzeko jarraibideak unitateetako funtzionamenduan txertatzeko proiektuak jarri dituzte martxan, jarraibide horiek harrerako eskuliburu eta jardueretan sartu dituzte, etab.

- Profesionalen euskarazko prestakuntzari laguntza ematea:

Euskara-zerbitzu teknikoek, langileei euskararen ezagutzaren eta erabileraren inguruko prestakuntza emateko, hiru motatako euskarazko prestakuntza bultzatu eta kudeatu dituzte: alde batetik, profesionalen euskalduntzea (2013 eta 2019 artean, 1.353 pertsona egon dira liberatuta euskara ikasteko, eta beste 13.734 pertsonak euskaltegietan ikasi dute lanorduetatik kanpo, eta beste ikastaro espezifiko batzuk ere egin dituzte, besteak beste, hizkuntza-eskakizunerako prestatzekoak, mintzapraktika, etab.) Lanean euskara hobeto menderatzera bideratutako euskara-ikastaroak ere antolatu dira, langileen beharretan (espezialitatearen araberrako terminologia...) eta sail bakoitzeko komunikazio-egoera ohikoenetan oinarrituak. Azkenik, euskara-zerbitzu batzuek, beren erakundeetako prestakuntza-zerbitzuekin lankidetzan, prestakuntza kliniko eta asistentziako espezifikoak, saio kliniko orokorrak, jardunaldiak eta abar ere antolatu dituzte.

9. Euskarazko terminologia eta estandar klinikoak

Osakidetzaren II. Euskara Planaren aldiari ahalegin handia egin da entitateko estazio kliniko nagusietako estandar klinikoak eta osasun-espezialitateetako terminologia euskarara moldatzeko. Historia klinikoak euskaraz erabili ahal izateko oinarriak ezartzea da lan horien helburua.

Hauek dira bigarren plangintzaldi honetan euskarara egokitu diren estandar kliniko garrantzitsuenak: GNS10 (Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapenaren azken bertsioa), GNS 10ekin erlazionatutako termino ulerterrazak, Erizaintzako NANDA, NOC eta NIC taxonomiak, PROM galdetegi batzuk, proba klinikoaren eta laborategiko proben katalogoa (13.500 termino), etab. Itzulpen-lan horrekin batera, asistentziaren eremuan gehien erabiltzen diren aplikazioen euskarazko bertsioak (Osabide eta Osanaia) landu dira, eta, gaur egun, haien interfazeak, inprimakiak, dokumentazio estandarra etab. bi hizkuntza ofizialeko edozeinetan erabiltzeko prest daude. Horrez gainera, Osabar tresna-barra sartu da aplikazio horietan, zeinak Osakidetzaren itzulpen-memoria, GNS 10, hiztegi terminologikoak... eta profesionalek euskara erabiltzeko euskarriak jasotzen baititu. Bestalde, asistentzia-aplikazioak ere itzuli dira euskarara, besteak beste, *Mangolsen bidaia*, haurren obesitatea tratatzekoa, eta *Eskabide*, material-eskabideak kudeatzekoa.

Hainbat osasun-eremutako hiztegi eta glosario terminologikoak lantzeari eta argitaratzeari dagokionez, Osakidetzak, espezialista eta teknikarien bitartez, 11 hiztegi aurrera ateratzeko lanean parte hartu IVAPeko Terminologia Zerbitzuarekin eta Euskararen Aholku Batzordeko Terminologia Batzordearekin batera. Hiztegi horietako terminoak Euskalterm terminologia-banku publikoan kontsultatu daitezke:

- Gaixotasunen Hiztegia,
- Ginekologia Hiztegia,
- Onkologia Hiztegia,
- Kardiologia Hiztegia,
- Otorrinolaringologia Hiztegia,
- Nefrourologia Hiztegia,

- Dietetika eta Nutrizio Hiztegia,
- Bioetika Hiztegia,
- Hiesaren Hiztegia,
- Traumatologia Hiztegia,
- Mendekotasunaren Hiztegia.
- Osasun Administrazioiko Hiztegia,
- Farmakoen Hiztegia,
- Psikiatria Hiztegia,
- eta Oftalmologia Hiztegia

10. Instituzio eta erakunde sozialekiko lankidetzak-sareak

Euskara Planaren Segimendu Batzorde Korporatiboak (maila orokorrean) eta zerbitzu-erakunde batzuetako batzordeek koordinazio- eta lankidetzak-sare egonkorrak eratu dituzte, zeinek bere jardute-eremuan, sindikatuekin eta Osakidetzako hizkuntza-normalizaziorako prozesua garatzeko interesgarritzat jotzen diren instituzio eta erakundeekin.

Maila korporatiboan, esate baterako, batzorde korporatiboaz gainera (Euskara Plana garatzeari begira estrategikoak diren zuzendaritza-, zuzendariordetza- eta zerbitzuek osatua), euskara-batzorde bat sortu zen planaren lehen urteetan jardunean egon zena, eta mahaian ordezkaritza duten sindikatuek parte hartzen zuten bertan. Halaber, Euskara Planeko interes-taldeen foro bat sortu zen. Partaideak: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikako Sailburuordetza, IVAP, HABE, Elebide, Arartekoa, UPV/EHUko Euskararen eta Etengabeko Prestakuntzaren Errektoreordetza, Lanbide Heziketako Sailburuordetza, EAEko hiru foru-aldundiak, Legebiltzarra, EUDEL, UEMA, Soziolinguistika Klusterra, OEE, Mutualia, Osatek, Kontseilua eta Hizkuntza Eskubideen Behatokia. Foro tekniko horretan sortu diren aliantzei esker, zenbait proiektu jarri dira martxan erakunde eta organismo batzuekin, esate baterako, euskarari eta Osakidetzari buruzko informazio-kanpainak EHUko eta Lanbide Heziketako arlo sanitarioetako ikasleentzat; Osakidetzan euskarazko praktikak bultzatzea; euskarari eta osasunari buruzko Udako Unibertsitateko ikastaroak; Eusle eta Ulerrizketa metodologietan oinarritutako esperientziak Soziolinguistika Klusterrarekin; Osakidetzan gehien erabiltzen diren dokumentuak estandarizatzeko proiektua IVAPekin, etab. Horrez gainera, hizkuntza-normalizazioaren inguruko lankidetzak-hitzarmenak sinatu dira Mutualiarekin eta Bizkaiko eta Arabako foru-aldundiekin, eta lankidetzarako harremanak hasi dira Osasunbidearekin eta Nafarroako Osasun Departamentuarekin, Kataluniako Osasun Sailarekin, Osasun Ministerioarekin eta erakunde sanitario batzuekin, besteak beste, Arrasateko eta Donostiako San Juan de Dios ospitaleekin eta Matia Fundazioarekin.

Era berean, zerbitzu-erakunde askotan hasiak dira beren jardute-eremuetako erakunde eta interes-taldeekin koordinatzen (tokiko administrazioak, euskaltegiak, euskara-taldeak...), eta, zenbait kasutan, lankidetzak sortu da euskararen erabilera normalizatzeari begirako proiektu interesgarrietan (euskaldunek euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratzea sustatzeko kanpainak, hizkuntza familiararen eta irakaskuntzaren bitartez transmititzeko kanpainak, erditzerako prestatzeko ikastaroak, eta abar).

4.2. Ikuspegi orokorra: hobetu beharreko alderdi nagusiak

Alderdi batzuetan aurrerapen-maila handia lortu da II. Euskara Plana indarrean sartu zenetik, baina, beste alderdi batzuetan, bilakaera espero zena baino dezente txikiagoa izan da. Esate baterako, planaren lidergoa ez da behar bezala sendotu eta zabaldu aginte-katean, eta, hala, zailagoa da hizkuntza-normalizaziorako irizpide eta neurriak zerbitzu guztietan aplikatzea; euskarazko asistentzia-eskaintza ez da behar bezala sistematizatu; eta ez da bultzatu neurririk euskara laneko hizkuntza izatea lortzeko.

Ebaluazioan, identifikatu da eremu nagusi hauek hobetu daitezkeela:

1. Zuzendaritza, buruzagitza eta bigarren mailako agintari guztien konpromisoa eta parte-hartzea sendotzea

Euskara Plana erakundeetako politika estrategikoen parte da, eta erakunde askotan zuzendaritza-taldeek aktiboki bultzatzen dute (euskara-batzordeetan parte hartzen dute, eta erakundean euskararen erabilera bultzatzeko erabakiak hartzen eta proiektuak bultzatzen dituzte), baina, normalean, pertsonen zuzendaritzek dute plana gauzatzeko inplikazio handiena, eta horrek mugatu egiten du erakundeko gainerako esparruetara zabaltzeko lana. Horrenbestez, planaren lidergoa zeharka hedatzen jarraitu beharra dago, zuzendaritza guztiak inplikatzen. Testuinguru horretan, komeniko litzateke zuzendaritza guztiek izatea hizkuntza-normalizazioari buruzko adierazle propioak plan estrategikoen eta kudeaketa-planen barruan. Gainera, onuragarria izango litzateke Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak zalantzarik gabeko liderraren rola izatea zerbitzu-erakundeetako zuzendaritzei dagokienez.

Zuzendaritzen lidergoa indartzeko beharraz gainera, hau da hobetu beharreko alderdi garrantzitsuenetako bat, behin eta berriro errepikatu dena ebaluazio honetako txostenetan: aginte-lanpostuetan eta erantzukizuneko lanpostuetan dauden pertsona guztien konpromisoa eta inplikazioa. Haien lana ezinbestekoa da dagokien zerbitzu eta unitateetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak transmititzeko eta euskararen normalizaziorako neurriak aplikatzeko. Haien partaidetza aktiborik gabe, zaila izango da euskara-plana behar bezala garatzea haiek zuzentzen dituzten sailetan. Beraz, beharrezkoa da pertsona horiek inplikatzea eta dagokien eremuetan Euskara Plana behar bezala betearazteko beharrezko laguntza ematea.

2. Hizkuntza-irizpideen transmisioa eta aplikazioa indartzea, eta erakunde guztian betearaztea eta segimendua egitea.

Aurreko puntuan adierazi denez, batez ere zerbitzu eta unitateetako nagusi eta arduradunei dagokie euskara erabiltzeko irizpideak talde profesional guztiei jakinaraztea eta ohiko laneko jarraibideen artean sartzea; haien segimendua eta ebaluazioa egin behar da, gainerako zereginekin egiten den moduan.

Zerbitzu-erakunde batzuetan, profesionalek eta are erabiltzaileek aski barneratuak dituzte hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak, eta bete egin ohi dituzte. Ahalegin handia egin da irizpideak azaltzeko triptikoak sortu eta hedatzeko, aldizkako bilerak antolatzen irizpideei buruz, segimendua sistematizatzeko, eta abar, batez ere Euskara Planean lehenetsun handiena duten unitateetan.

Hala ere, erakunde gehienak handiak direnez eta sakabanatuta daudenez, segimendua egitean, kasu askotan ez da sumatu motibazio eta inplikazio handirik zerbitziburuen aldetik; hortaz, hizkuntza-irizpideak ez dira behar bezala transmititu eta aplikatu. Horregatik, hizkuntza ofizialak erabiltzeko Osakidetzaren jarraibideei buruzko onlineko ikastaroa eta beste hainbat ekimen abiarazi ditu Osakidetzak; onlineko ikastaro horretan, paziente eta erabiltzaileen arretan euskara erabiltzeko irizpideak azaltzen zaizkie erdi-mailako agintariei eta arduradunei, eta haiek zuzentzen dituzten zerbitzuetan irizpide horiek aplikatzeko garaian izan behar duten papera ere azaltzen zaie. Helburu horrekin, erakunde batzuetan erantzukizunezko lanpostuetan dauden pertsonentzako sentsibilizazio- eta prestakuntza-saioak ere antolatzen hasi dira, enplegatuen motibazioan eragin ahal izateko, funtsezkoa baita pertsona horiek sentsibilizatuta egotea; hala, enplegatuak egoki arituko dira eta eroso eta motibatuta sentituko dira nahi duten erabiltzaileekin euskaraz aritzeko.

Hizkuntza-irizpideen transmisioak langile berriei egiten zaien harreran bertan hasi beharko luke; zerbitzu-erakunde batzuetan hala egiten dute jada.

3. Zerbitzu elebidunen eskaintza sistematizatzea eta aktibatzea

Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planean jasotzen den bezala, Osakidetzako erakunde guztiek azterketa bat egin behar dute euskarazko arreta eman dezaketen profesional eta zerbitzuen inguruan, eta, horren arabera, paziente eta erabiltzaileei halako zerbitzuak modu aktiboan emateko neurriak martxan jarri behar dituzte. Zerbitzu-erakunde askotan egin da azterketa hori, eta euskaraz artatzeko eskatzen duten erabiltzaileen arreta bermatzeko eta hobetzeko neurri batzuk garatu dira. Kasu batzuetan, arreta hori modu aktiboan eskaini da, baina erakunde gehienetan oraindik ez da modu sistematizatuan eskaintzen; eta aurrerapen handia izango litzateke pertsonan zentratzen den arreta bermatzeko, paziente euskaldunei dagokienez.

Biztanleriaren parte handi baten lehentasunezko hizkuntza erregistratu ostean, hurrengo plangintzaldian, lehentasunezko hizkuntza gisa euskara hautatu duten pazienteei Lehen Mailako Arretan (profesional elebidun ugari daude) familia-mediku, pediatra eta emagin euskalduna aukeratu dezaketela adierazteko eta eskaintza hori aurrera eraman ahal izateko behar diren neurriak jarri beharko lirateke martxan. Eta ospitaleko arreta espezializatuari dagokionez, euskarazko arreta bermatuko duten profesional espezialisten sare bat osatuz eta zabalduz joan behar da, biztanle euskaldunak profesional horiengana bideratzeko, eta, hala, euskarazko asistentzia-zirkuituak osatzen joateko.

4. Euskarazko prestakuntza bultzatzea

Euskarazko prestakuntza (bai euskarazko ezagutza tekniko-profesional berriak jasotzea, bai hizkuntza-maila hobetzea) funtsezko tresna da laneko jardun profesionalean kalitatezko komunikazioa bermatzeko beharrezko hizkuntza-gaitasunak bermatzeko; jardun profesional hori paziente eta erabiltzaileekiko harremanei eta barruko harremanei dagokie. Horregatik, garrantzitsua da pausoak ematen jarraitzea eta euskarazko prestakuntza sendotzea eta hobetzea.

- Etengabeko Prestakuntza

Azken urteetan gora egin du Osakidetzako euskarazko prestakuntza-jardueren kopuruak; gainera, zerbitzu-erakunde batzuk prestakuntza klinikoa eta asistentziatzkoa, saio kliniko orokorrak, jardunaldiak, etab. euskaraz antolatzen hasiak dira. Hala ere, euskarazko prestakuntza jarraitua oraindik oso mugatua da, eta haren aprobetxamendua ere hobetu daiteke. 2019an eskaini ziren 2.859 prestakuntza-ikastaroetatik, 318 (% 11,12) bakarrik egin dira euskaraz. Ezarritako helburutik urrun dago emaitza, euskarazko ikastaroen ehunekoa entitateko langile elebidunen ehunekora parekatzea baitzen helburua. Planaren hasieran % 27,66 zen langile elebidunen ehunekoa, eta, planaren bukaeran, % 47,91koa. Beraz, euskaraz emandako ikastaroen ehunekoa planaren hasierako langile elebidunen indizea baino 16,54 puntu beherago geratu da, eta planaren amaierako indizea baino 36,79 puntu beherago. Gainera, euskarazko onlineko ikastaroetan parte hartu duten profesional euskaldunek adierazi dutenez, material batzuk gaztelaniaz baino ez dira eskaintzen oraindik.

- Lanari begirako hizkuntza-hobekuntza

Lanean euskara erabiltzeko hizkuntza-prestakuntza jarraitua da gaur egun, eta ezinbestekoa da hala izatea Osakidetzako profesional elebidunek, segurtasuna eta konfiantza lor ditzaten euskaraz artatzeko eta lan egiteko, beren lanarekin erlazonatutako ezagutza teknikoak eta hizkuntzari dagozkionak bereganatzeaz gainera. Behar hori are handiagoa da B2 euskara-maila duten mediku, erizain, fisioterapeuta... batzuentzat, iruditzen baitzaie ez dutela gaitasunik laneko alderdi guztietan euskara erabiltzeko; prestakuntza espezifiko bat jasoko lukete alderdi horri dagokionez.

II. Euskara Planean, hainbat arlotako profesionalen eguneroko lanekin erlazonatutako mota horretako prestakuntza espezifikoak eskaini dira korporazioan, eta, batez ere, zerbitzu-erakunde ugaritako euskara-zerbitzuen ekimenez. Zeharkako ikastaroak antolatu dira nagusiki, esate baterako, arreta-eremuetako ahozko komunikazioa, oinarritzko terminologia sanitarioa, e-mailak eta testu administratiboak idazteko modua, etab. Oso kasu gutxitan antolatu dira zerbitzu edo unitate osorako prestakuntza-ekintzak, langile elebidunak, haien egiteko eta komunikazio-ekintza ohikoenak eta dokumentazio nagusia kontuan hartuta.

Hemendik aurrera, mota horretako prestakuntza-ekintzei ikuspuntu berri bat emateko formulak bilatu beharko lirateke; hasteko, prestakuntza-zerbitzu guztietako planetan sartu beharko lirateke.

- Egoiliarren eta praktiketako langileen prestakuntza

Planaren aldi honetan, egoiliarrei eta praktiketako langileei euskarazko prestakuntza eskaintzen hasteko oinarriak finkatu dira, baina, salbuespenak salbuespen, oraindik ez da inongo proiekturik abiarazi. Hortaz, beharrezkoa da datozen urteetan alderdi hori sustatzea.

5. Hizkuntza-ohiturak aldatzen laguntzeko estrategiak sustatzea

Dagokion hizkuntza-eskakizuna duten baina erabiltzaile euskaldunak euskaraz artatzeko gai sentitzen ez diren profesionalak daude zerbitzu-erakunde gehienetan. Euskara nagusitan ikasi duten pertsonak dira oro har, eta ez dute segurtasunik edo zailtasunik dituzte beren espezialitate profesionalak eskatzen duen maila teknikoan euskaraz artzeko. Beraz, profesional horiek ez dute bermatzen paziente euskaldunentzako zerbitzu elebiduna.

Horren ondorioz, profesional-kopuru esanguratsu batek ez du erabiltzen “e” ikurra bere burua identifikatzeko, eta ez ditu euskaraz egiten agurrak, lehenengo esaldiak edo, dagokionean, erabiltzaileari arreta ematea. Eta horrek asko zailtzen du Euskara Planaren helburu nagusia lortzea: erabiltzaileak beren lehentasunezko hizkuntzan artatzea. Horregatik, Osakidetzak aurrerantzean enplegatu horien euskara-maila perfektionatzeko ekimenak garatzen jarraitu behar du, bereziki, zeregin profesionalekin erlazionatutako egoerei dagokienez; gainera, pertsona horien inertzia eta hizkuntza-ohitura batzuk aldatzeko beharra azpimarratu behar du, jarrerak alda ditzaten eta paziente eta lankideekiko harremanetan konfiantza eta segurtasun handiagoa izan dezaten lortzeko. Testuinguru horretan, erakunde batzuetan Eusle eta Ulerrizketa metodologietan edo beste batzuetan oinarritutako esperientzia batzuk jarri dituzte martxan, eta, denbora gutxian, hizkuntza-ohitura batzuk aldatzea lortu dute.

6. Euskara laneko hizkuntza duten espazioak sortzea

Zerbitzu eta talde profesional batzuetan euskara-maila ona izan arren, eta zerbitzu batzuetan euskara profesionalen arteko harreman informaletako hizkuntza nagusia den arren, oraindik zerbitzu-erakunde batean ere ez da urrats sendorik egin euskara talde edo zerbitzu batzuetako laneko hizkuntza nagusia izan dadin (mota guztietako lan-jardueretako hizkuntza, buruzagi eta lankide euskaldunekin, bileretan...) Ondorioz, ez da bete Euskara Planaren bigarren helburua: “kondizioak betetzen diren unitate edo zerbitzu guztietan euskara laneko hizkuntza izatea”.

Laneko hizkuntza da zerbitzuko hizkuntzaren bermerik onena, eta Osakidetzako gero eta profesional gehiagok adierazten dutenez euskaraz lan egin nahi dutela, euskara zerbitzuko hizkuntza gisa bultzatzeak lortu beharreko helmuga nagusietako bat izan behar du datorren Euskara Planean. Horretarako, laneko hizkuntza gisa euskara duten barnerabilerako eremuak sortzen joatea komeniko litzateke. Kasurako, Eusle, Biko Eusle eta antzeko metodologietatik abiatuta, aldaketak bultzatu daitezke eskatzen duten lan-taldearen ohiko harremanetan (informalak eta formalak), eta euskara taldearen hizkuntza-ohituretan sendotuta dagonean, taldeak beti euskaraz lan egiteko beharrezko neurriak hartzea izango litzateke hurrengo urratsa.

Profesional euskaldunen belaunaldi berriak laneratzeak eta teknologia batzuek (itzultzaile automatikoak, etab.) hizkuntzen alorrean duten potentzialtasun handiak euskara talde profesional batzuen laneko hizkuntza bihurtzen lagundu dezakete.

7. Euskaraz lan egiteko aukera ematen duten aplikazioak

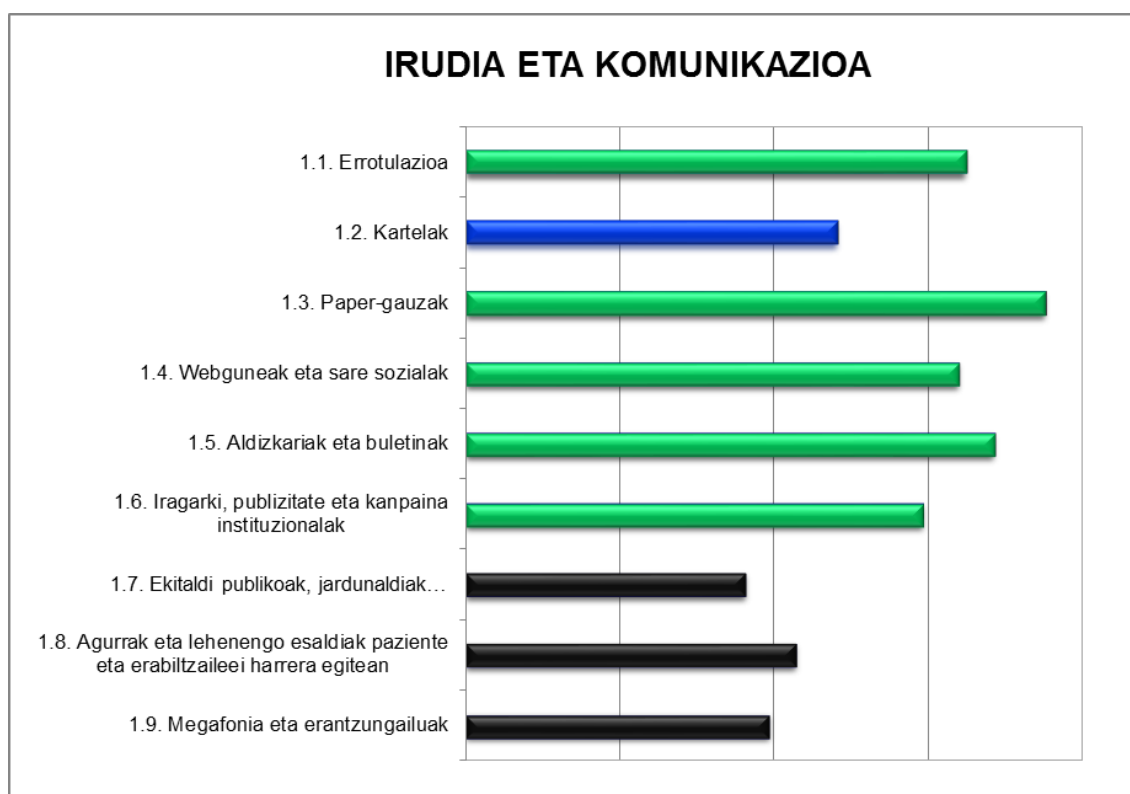
Plangintzaldi honetan ahalegin esanguratsua egin da eremu sanitario eta asistentziazkoan asko erabiltzen diren aplikazio batzuk (OsabideGlobal, Osanaia, laborategiko emaitzen txostenak, etab.) euskarara egokitzeko; baina administrazioan, pertsonen kudeaketan, ekonomian eta beste eremu batzuetan asko erabiltzen diren beste aplikazio batzuk gaztelania hutsean daude oraindik. Eremu horietako zuzendaritzek bere gain hartu beharko lukete aplikazio horiek lehenbailehen euskarara egokitzeko ardura, bi hizkuntzetako edozeinetan erabili ahal izan daitezzen.

8. Historia klinikoa euskaraz

Dagoeneko adierazi denez, urte hauetan OsabideGlobal, Osanaia eta asistentziazko ohiko tresnetan gero eta eduki gehiago euskaraz jartzeko lan egin du Osakidetzak, profesionalak zerbitzu klinikoak euskaraz eskaini ahal izan ditzaten, dokumentazioa barnean hartuta. Hala, historia klinikoaren parte bat euskaraz egotea lortu da. Hala ere, bigarren plangintzaldi honetan konpondu gabe geratu da dokumentazio klinikoarekin erlazionatutako arazo handi bat: testu librea euskaraz idazteko aukera. Profesional sanitarioei asistentzia-jarraitutasuna bermatzeko ezarri zaien legezko derrigortasuna dela eta, profesional askok gaztelaniaz idazten dituzte ebolutiboak (eta, kasu gutxi batzuetan, euskaraz eta gaztelaniaz). Anomalia bat da hori, zeinak paziente euskaldunei beren historia klinikoaren zati garrantzitsu bat euskaraz jasotzea galarazten baitie; pazientearen segurtasunari eragiten dio pazientearen eta profesionalaren arteko harremana euskarazkoa denean, eta profesionalaren lanari ere eragiten dio, itzulpen-lanak egin behar baititu, eta, batzuetan, txostenak bi aldiz idatzi. Itzulbide proiektuak —lengoaia klinikoan espezializatutako itzultzaile neuronal bat ezartzeko helburua du— azken urteetan izan duen garapena positiboki baloratzen da; tresna hori baliagarria izan daiteke profesional bakoitzak ebolutiboak nahiago duen hizkuntzan idatzi ahal izateko, paziente bakoitzarekin erabiltzen duen hizkuntza gorabehera.

5. ENTITATEAREN IKUSPEGI XEHATUA

5.1. Irudia eta komunikazioa



INDARGUNEAK

1.1. Errotulazioa

Kanpoko eta barruko errotulazio finkoan, oro har, Euskara Planean eta Osakidetzaren Eskuliburu Grafiko Korporatiboan ezarri bezala betetzen dira bi hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko hizkuntza-irizpideak. Zerbitzu-erakunde gehienetako errotulazio instituzionalean, bermatzen da bi hizkuntza ofizialen erabilera eta presentzia, hizkuntza-normalizaziorako planeko hurrenkerari jarraituz.

Instalazio berrietan edo berrituetan, Erosketa, Obra eta Zerbitzu Estrategikoen Zuzendariordeak sistematikoki bermatzen du errotulazioa elebiduna izatea eta Euskara Plana betetzea, Osakidetza osoan.

Errotulazio finkoaren gaineko hizkuntza-irizpideak elementu mugikorren inskripzioetan ere betetzen dira, hala nola laneko arropan edo ibilgailuetako inskripzioetan.

Era berean, gutxiago betetzen den arren, erakunde gehienetako kanpo- eta barne-errotulazio aldakorrean ere bermatzen da bi hizkuntza ofizialen erabilera (euskara eta gaztelania), II. Euskara Planean zehazten den moduan eta han ezartzen den hurrenkerari jarraituz. Erakunde batzuetan, errotulazio aldakor horren segimendu sistematikoa egiten da, eta zenbait txantilo sortu dira profesionalek errazago idatz ditzaten errotulu elebidun berriak. Nabarmendu behar da zentro eta unitate askotan pertsona erreferenteak izendatu dituztela; besteak beste, beren lan-inguruneko errotulazioa berrikustez arduratzen dira, eta, euskara-zerbitzu teknikoarekin koordinatuz, Osakidetzak ezarritako hizkuntza-irizpideak errotulazioan betetzen direla bermatzen dute.

Enpresa eta zerbitzu kontratatuen errotulu eta paneletan, gero eta ohikoagoa da ezarritako hizkuntza-irizpideak betetzea. Ildo horretatik, eremu soziolinguistiko euskaldunenetako zerbitzu-erakundeetan, enpresa kontratatuek gehiago betetzen dituzte bi hizkuntza ofizialak erabiltzearen inguruko irizpideak.

Euskarazko eta gaztelaniazko terminoak oso antzekoak diren errotuluetan (Traumatologia, Pediatria...), euskarazkoa lehenetsi behar dela dio hizkuntza-irizpideak; bada, irizpide horren betetze-maila asko aldatzen da zentro batetik bestera, baina gero eta zentro gehiagotan aplikatzen da. Osasun-zentro berrienetan eta berriztatu diren unitateetan betetzen da gehien irizpide hori modu sistematikoan. Beraz, ikusten denez, nahiz eta errotulu zaharrenak ez zuzendu, errotulazio elebidunari buruzko jarraibideak asimilatuta daude gaur egun, eta bete egiten dira, oro har.

1.2. Kartelak

Osakidetzaren eta Osasun Sailaren kartel korporatiboak erakunde gehienetan bi hizkuntza ofizialetan argitaratzen dira, eta betetzen dituzte ezarritako irizpideak. Kanpaina instituzionalei buruzkoak dira gehienak: gripea, tabakoa, ohitura osasungarriak...

1.3. Paperak

la erakunde guztietan paperezko elementuak (bisita-txartelak, zigiluak, idazpuruak, fax-karatulak, gutun-azalak...) elebidunak dira, eta euskara lehenesten dute, hau da, betetzen dituzte ezarritako irizpideak.

1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak

Intranetean, estranetean, blogetan, foroetan eta sare sozialetan (Facebook, Twitter...) —izan korporatiboak, izan zerbitzu-erakundeenak—, erabiltzaileek neurri handi batean nabigatu eta kontsultatu ditzakete edukiak bi hizkuntza ofizialetan. Gainera, erabiltzaileek hasieratik bertatik aukeratu dezakete hizkuntza, eta, erantzunetan, haiek erabilitako hizkuntza bera erabiltzen da.

Intraneteko aplikazio korporatiboetan (Osagune, Jakinsarea, Parte Hartu...), estranet eta intranet korporatiboko irizpide berak betetzen dira.

Intraneta, estraneta, blogak eta sare sozialak kudeatzen dituzten langile elebidunek prestakuntza espezializatua jaso dute: nola idatzi webgunean, euskarazko baliabide informatikoak, nola egin testu elebidunak itzulpenik egin gabe... Arlo horietako profesional gehienek euskarazko edukiak behar bezala kudeatzeko prestakuntza espezifikoa jaso dute.

Intranetaren euskarazko atalean, informazio argia ematen da euskararen normalizazioaren neurri eta prozesuei buruz (arauak, prestakuntza, kanpainak, hizkuntza-eskakizunen ziurtagiriak, argitalpenak,). Horrez gainera, lanean euskara erabiltzea errazteko dokumentu eta esteka batzuk ere badaude: hizkuntza-baliabideak, hainbat eremu profesionaletako gidak euskaraz, terminologia, itzultzaile neuronala...).

Teknologia berriak erabiliz osasun-zerbitzuak herritarren eskura jartzeko asmoz, Osakidetzaren atari mugikor bat eskainiko duela bermatzen da, bi hizkuntza ofizialetan, baita beste zenbait app ere. Gero eta blog gehiago itzultzen da, eta Osakidetzaren You Tube kanaleko eduki batzuk euskaraz ere badaude.

1.5. Aldizkariak eta buletinak

Zerbitzu-erakunde batzuek badute aldizkari edo buletin propioa, paperezko euskarrian edo digitalean, eta euskaraz eta gaztelaniaz argitaratzen dira gehienetan. Bertsioa digitalak bi hizkuntzetan daude, eta erakundearen jardute-eremuko populazio euskaldunaren ehunekoaren gainera erabiltzen da euskara paperezko argitalpenetan, gainera. Hau da, betetzen da Euskara Planean ezarritako helburua. Garrantzitsua da azpimarratzea eduki baten bi bertsio paraleloak ematen ez direnean (euskarazkoa eta gaztelaniazkoa) edozein gairi buruz idazten dela euskarazko artikulua eta testuetan ere, ez bakarrik euskararekin loturiko edukiei buruz.

Bestalde, *Osatuberr*i euskarazko dibulgazioko argitalpena du Osakidetzak, formatu digitalean eta paperean. Paperezko aldizkaria bi hilabetetik behin ateratzen da. Aldizkariaren edukia hamabost egunean behin osatzen da bi erreportaje edo elkarrizketarekin; lehenengo buletin digitalean argitaratzen dira, eta Osakidetzako langile guztiei bidaltzen zaizkie posta elektronikoz. Bigarren hilabetea bukatzean, paperezko bertsioa ateratzen da, eta harpidedunei banatzen zaie (5.000tik gora), eta Osakidetzako zentro eta ospitale guztietara eta erakunde publiko eta pribatuetara bidaltzen da (Osasun Saila, Osatek, euskaltegiak...). Euskara Zerbitzu Korporatiboak kudeatzen du argitalpena, zeinak enpresa bat baitu kontratatuta, kazetaritza-, edizio- eta banaketa-lanetarako. Osasunarekin erlazionatutako gaietan euskara normalizatzeko tresna garrantzitsua da aldizkaria; lengoia teknikoa eta terminologia sanitarioa zabaltzen laguntzen du, eta osasunaren eremuko intereseko gaiak dibulgatzen ditu. Ahalegin handia egiten da aldizkaria profesional elebidunengana eta Osakidetzako erabiltzaile euskaldunengana helarazteko. Ohikoa da aldizkaria osasun-zentroetan, itxarongeletan eta abarretan ikustea. *Osatuberr*irekin batera, euskarazko beste aldizkari batzuk ere egoten dira itxarongeletan, zerbitzu-erakunde batzuek egindako harpidetzei esker.

Paziente eta profesionalen kolektibo jakinei zuzendutako gidaliburu edo eskuliburuak ere nahiko ohikoak dira Osakidetzan. Halako argitalpenak, dira, besteak beste, *I motako diabetesa duten gazte helduentzako gida*; *Ijitoen herriaren osasuna zaintzen* eskuliburuak; *Osakidetzako langileen arrisku orokorren eskuliburuak*, etab. Lan horiek guztiak euskaraz eta gaztelaniaz argitaratzen dira oro har.

Beste argitalpen korporatibo batzuk ere, hala nola osasun publikoko programak, protokoloak, plan estrategikoak eta memoriak, euskaraz eta gaztelaniaz argitaratzen dira.

1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak

Iragarkiak, publizitatea eta kanpainak korporatiboak dira ia beti, eta Osasun Sailak eta Osakidetzak egiten dituzte. Bi hizkuntza ofizialetan egiten dira, betiere euskarari lehentasuna emanez.

Batzuetan, zerbitzu-erakunde batzuek publizitate-kanpaina propioen bat egiten dute, eta haietan ere betetzen dira hizkuntza-irizpideak.

1.7. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

Ekitaldi publikoetan eta jardunaldietan, lehen eta azken agurrak eta aurkezpenak euskaraz izateko neurriak hartzen dira. Neurri handi batean errespetatzen da agurrak eta aurkezpenak euskaraz egiteko irizpidea, baina desberdintasunak daude zerbitzu-erakunde batetik bestera.

Ekitaldi eta jardunaldien hizkuntzari dagokionez, zerbitzu-erakunde batzuetan (esate baterako, Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea) hasiak dira euskarazko edukiak sartzen sistematikoki hitzaldi batzuetan, etab. Euskara Zerbitzu Korporatiboak interpretazio-zerbitzu bat antolatu eta eskaini izana ere lagungarria izan da erabaki horretan. Interpretazio-eskaintzaren barruan, baliabide pertsonalak (interpreteak) eta teknologikoak (aurikularrak, audio-sistema...) jartzen dira erakundeen eskura. 2013tik, interpretazio-saioen kopuruak gora egin du, bereziki azken urteetan. Zerbitzu hori jarduera publikoetarako eskatzeaz gainera, beharrezkoa da, batez ere, mahai sektorialetan, pertsonal-batzordeetan, ESletako euskara-batzordeetan eta saio kliniko orokorretan euskarazko harremanak errazteko.

Ekitaldi publikoen eta jardunaldien inguruan idazten den dokumentazioari, haiek iragartzen dituzten programa, liburuxka eta gonbidapenei eta hizkuntza-paisaiari dagokienez, normalean betetzen dira bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak; hala ere, PowerPointeko aurkezpenetan irakurtzen diren testuak hitzaldiaren hizkuntzan idatzita egoten dira, oro har, gaztelaniaz.

Unitateei eta komunikazioko erreferenteei Euskara Planean ekitaldi publikoetarako eta jardunaldietarako (diseinatzen diren unetik bertatik aplikatzeko) jasotzen diren irizpideak behar bezala aplikatzen laguntzeko protokolo bat dago 2015etik.

Bestalde, erakunde sozialek eskatuta (ikastetxeak, auzo-elkarteak...) erakunde edo profesional batzuek herritarrentzako hitzaldiak ematen dituztenean, ahalegina egiten da eskatzaileak aukeratutako hizkuntza bermatzeko.

1.8. Paziente eta erabiltzaileekiko agurra eta lehen esaldia

Paziente eta erabiltzaileei harrera egitean, euskaraz egiten dira lehen agurrak eta esaldiak, ia beti. Beraz, betetzen da ezarritako protokoloa.

Irizpide hori neurri handi batean betetzen da harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan, baita Euskara Planeko lehentasunezko beste unitate batzuetan ere. Ia zerbitzu-erakunde guztietan, halako unitateetako langileek informazioa jaso dute hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideei buruz: triptikoak banatu dira, bilerak eta saioak antolatu dira erabiltzaileei arreta ematean jarraitu beharreko pausoei buruz, eta abar. Neurketak ere egin dira, irizpideak betetzen diren ala ez jakiteko. Hori dela eta, lehentasun handieneko unitateetan, barneratua eta orokortua dago lehen agurra euskaraz egitea.

Ahozko harremanetan euskara lehenetsi duten pazienteei ebaluazio honetan egin zaien inkestan, % 61ek adierazi du arreta eman dieten harrera- eta informazio-zerbitzuetan euskaraz izaten direla beti edo ia beti lehen agurra eta lehen esaldiak. Eta % 47k adierazi dute agurraren ondoren, elkarrizketak euskaraz egin ahal izan direla erabat harrerako eremu horietan.

1.9. Megafonia eta erantzungailu automatikoak

Megafonia bidezko mezuetan euskararen erabilera une horretan zerbitzuan dagoen pertsonaren arabera izaten da kasu gehienetan. Beraz, ez da bermatzen irizpide hau sistematikoki beteko denik. Horregatik, zerbitzu-erakunde batzuk (esate baterako, Santa Marina ospitalean) megafonian euskararen erabilera bermatzeko lanean hasiak dira: aurrez grabatutako mezuak bi hizkuntzetan, txantiloiak erabiltzea megafoniaren orde... Hala, euskararen erabilera-mailak gorakada nabarmena izan du I. Euskara Planaren ebaluaziotik.

Zentro eta zerbitzuetako telefonoetako erantzungailu automatikoetan grabatutako mezuei dagokienez, kasu gehienetan ondo betetzen dira bi hizkuntza ofizialen erabilera-jarraibideak.

Telefono bidezko arreta-zerbitzuetan euskarazko lokuzioak ezarri ditu Osakidetzak, telefonogune-zerbitzua emateaz arduratzen den enpresaren lankidetzarekin.

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

1.1. Errotulazioa

Kanpoko eta barruko errotulazio finkoan oro har betetzen dira bi hizkuntza ofizialen erabilerari buruz ezarritako hizkuntza-irizpideak, baina erakunde batzuetan, esate baterako Arabako Errioxako ESIan (Oiongo osasun-zentroan gaztelaniaz bakarrik daude kartel batzuk kontsultetan —"Consulta 06"—, eta ospitalean ere ikusi dira errotulu batzuk gaztelania hutsean: "uso exclusivo personal", "aseos"...), errotulu finko batzuk oraindik ez dira elebidunak.

Errotulazio aldakorrari dagokionez, erakunde askotan ahalegin handia egiten ari dira hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak betetzen direla bermatzeko: segimendua, txantiloak elebidunak bidaltzea... Hala ere, erakunde-kopuru esanguratsuan batean, erabiltzaileei zuzendutako ohar batzuk gaztelaniaz bakarrik jartzen dituzte oraindik.

Enpresa eta zerbitzu kontratatuetako errotulu eta panelei dagokienez, gero eta gehiago betetzen dira hizkuntza-irizpideak, baina elementu batzuk gaztelaniaz daude bakarrik oraindik ere; esate baterako, segurtasunarekin erlazionatutako errotuluak.

Euskarazko eta gaztelaniazko terminoak oso antzekoak direlako euskarazko terminoak bakarrik agertu beharko lukeen errotuluei dagokienez, askotan ez da betetzen hizkuntza-irizpide hori; hala ere, osasun-zentro berrietan eta instalazio eraberrituetan betetzen da irizpidea, oro har.

Zentro berrietan errotulazio elebidunari buruzko jarraibideak zaintzeaz eta betetzeaz gainera, hizkuntza-normalizazioan aurrera egiten jarraitzeko, mota guztietako zentroetako errotulazioa egokitzeko, zuzentzeko, berriztatzeko eta homogeen egiteko lanean jarraitu behar da.

1.2. Kartelak

Osakidetzaz kanpoko erakunde batzuen kartelak gaztelaniaz bakarrik daude idatzita: estatuko erakunde eta fundazioenak (Alkoholiko Anonimoak, esate baterako) eta enpresen kartelak; kartel horiek ez dituzte errespetatzen euskaldunen hizkuntza-eskubideak. Kasu batzuetan, kartel horiek interesekoak izaten dira bai profesionalentzat, bai erabiltzaileentzat; beraz, Osakidetzak akordio bat egin ahal izango luke kartel horiek argitaratzen dituzten erakunde eta enpresekin, Euskal Autonomia Erkidegoko bi hizkuntza ofizialetan argitaratu daitezkeen lortzeko. Entitatearen ustez karteletako informazioa interes handikoa denean, beste aukera bat izan daiteke edukiak diseinu propioa eta elebidun batean aurkeztea.

1.3. Paperak

Paperezko elementuetan ez da detektatu hobetu beharreko alderdi nabarmenik. Elementu horietan gehienetan betetzen dira Osakidetzaren Euskara Planaren araberrako hizkuntza-irizpideak.

1.4. Internet, intraneta eta sare sozialak

Orokorrean estraneteko eta intraneteko edukiak (eduki korporatiboak eta zerbitzu-erakundeen edukiak) euskaraz eta gaztelaniaz daude, baina oraindik badira zuzendu beharreko kontu batzuk; esate baterako, informazio batzuk gaztelaniaz euskaraz baino lehenago agertzen dira, eta zenbait argitalpen, zaharrak direlako edo egileak Osakidetzatik kanpokoak direlako, gaztelania hutsean daude.

Facebook eta Twitterren kasuan, Osasun Sailak kontratatutako kanpoko enpresa bat arduratzen da izaera korporatiboa duten Osakidetzaren edukiak kudeatzeaz, eta batzuetan, batez ere Twitterren, hizkuntza-irizpideak ez dira Osakidetzaren Euskara Planean zehaztutako moduan ezartzen.

YouTubeko kanal korporatiboan lan handia egin beharra dago oraindik. Bideo gehienak gaztelaniaz daude; kasu batzuetan euskarazko azpigituluak jarri dira, baina beste bideo askotan euskara ez da agertu ere egiten. Alderdi hori zuzentzeko, datorren plangintzaldian irizpide argiak hartu eta jakinarazi beharko dira, eta informazio-bideo horietan bi hizkuntza ofizialak berdinean erabiltzeko bitartekoak eskaini.

Intraneta, estraneta, blogak eta sare sozialak kudeatzen dituzten langile elebidunez ari garela, haietako askok prestakuntza espezializatua jaso dute lanean euskara hobeto erabiltzeko; ia erakunde guztietako profesionalek jaso dute prestakuntza hori. Hala ere, kasu batzuetan, erakunderen batetik (esate baterako, Arabako ESla eta Transfusioen eta Giza Ehunen Euskal Zentroa) inork ere ez du parte hartu prestakuntzan, edo, langileen mugikortasuna dela eta, prestakuntza jaso duten pertsona batzuk dagoeneko ez daude zerbitzu-erakunde berean edo web-orrien eta sare sozialen eremuan lanean. Halako lanetan itzulpen-lanak beharrezkoak dira oraindik, eta, horrenbestez, informazio hori argitaratzeko ardura duten langileek edukiak bi hizkuntza ofizialetan behar bezala kudeatzeko aukera emango dien euskara maila lortzea komeni da.

Euskarari buruzko intraneteko atalean, entitatean euskara normalizatzeke neurriei eta prozesuei buruzko informazioa ematen zaie Osakidetzako profesionalei, eta euskaraz lan egiteke dokumentu interesgarriak daude; alabaina, komenigarria litzateke atal hori gehiago garatzea, eta dinamismo eta dedikazio handiagoa eskaintzea, II. Euskara Planean proposatzen den bezala.

1.5. Aldizkariak eta buletinak

Formatu digitaleko argitalpenak gero eta ugariagoak diren eta paperean gero eta gutxiago argitaratzeko saiakera egiten den une unetan, zerbitzu-erakundeek formatu digitalen alde egin beharko lukete, betiere aldizkari eta buletin irakurleek nahi duten hizkuntzan irakurri ahal izango dituztela bermatuta. Erakunde batzuek (Arabako ESla, Barrualde-Galdakaoko ESla, Goierri-Urola Garaiko ESla...) eman dute pauso hori jada. Hala ere, kasu horietan, euskaraz argitaratzen diren erreportaje eta artikuluak gaztelaniazko bertsioaren itzulpen hutsa ez izatea bermatzeko neurriak bultzatu beharko liriateke. Interesgarria litzateke argitalpen horietan parte hartzen duten profesional elebidunak testuak euskaraz idaztera bultzatzea eta, aldi berean, testu horiek tekniko profesional batek ikuskatzeko aukera eskaintzea, hizkuntzaren aldetik zuzenak eta kalitate ezin hobekoak izan daitezzen.

1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak

Publizitate eta kanpaina instituzional korporatiboak bi hizkuntza ofizialetan agertzen dira, baina, oro har, gaztelaniaz diseinatu eta euskarara itzultzen dira; hori dela eta, euskarazko mezuak ez du izaten, batzuetan, gaztelaniazkoak duen indar komunikatiboa, edo itzulpena ez da izaten egokia (horren adibide da 2020an egin zen gripearen aurkako txertaketa-kanpaina “*Gripetik alde egin*”).

Zerbitzu-erakunde batzuetan arazo hau ere adierazten dute: publizitate-euskarri batzuk (kartelak, olanak, bannerrak...) inprimatzeko garaian, ez dira batera inprimatzen bi hizkuntzak; eta publizitatea zentro bakoitzean jartzen duen pertsonaren arabera, toki batzuetan, gaztelaniazko bertsioa hobeto ikusten den tokietan jartzen da, euskarazkoaren aldean.

1.7. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

Zerbitzu-erakunde askotan ahalegin handia egin da euskarak presentzia izateko programetan, gonbidapenetan, ekintza publiko eta jardunaldien hasierako eta amaierako agurretan... Hala eta guztiz, orokorrean oso urria da euskararen erabilera ekintza horietan. Horrenbestez, komenigarritzat jotzen da erakunde guztiek ulertzea beharrezkoa dela jardunaldi eta ekintza publiko guztietan euskarazko edukien edo esku-hartzeen gutxieneko kuota bat ezartzea; zerbitzu-erakunde batzuek jada egiten duten hori. Erakundeetako komunikazio-unitateetako arduradunek edo komunikazio-erreferenteek beren gain hartu beharko lukete ezarritako kuoten kudeaketa eta haiek arduratu beharko lukete kuota horiek betearazteaz. Horretarako, Zuzendaritza Nagusiak 2016ko otsailean bidali zuen protokoloan ezartzen diren urratsak jarraitzea komeniko litzateke. Protokolo horretan, ekitaldi eta jardunaldietan II. Euskara Planeko irizpideak diseinatzen eta planifikatzen diren unetik bertatik kontuan izatea eta aplikatzea bermatzen da.

Komenigarria izango litzateke, halaber, mota horretako ekitaldietako sarrera,

aurkezpen eta amaieretan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibide zehatzak ematea, batez ere ekitaldi luzeetan, informazio guztia bi hizkuntzetan errepikatu behar ez izateko. Kasu horietan, bi hizkuntzak txandakatzeko aukera baloratu daiteke; modu horretan, balio erantsia ematen zaio euskaren ezagutzari.

Halako ekitaldietako hizlari euskaldunen parte-hartzea errazteari begira, euskara-gaztelania interpretazio-zerbitzua erabiltzea baliabide garrantzitsua da. Osakidetzak zerbitzu hori bermatzen jarraitu behar du euskaraz ez dakiten entzuleen kopuru esanguratsu bat aurreikusten den ekitaldi, hitzaldi, bilera eta batzordeetan euskararen erabilera bermatzeko baliabide gisa. Baina interpretazio-lana kalitate maila egokiarekin egin behar da. Urte hauetan, hobetzeko alderdiak identifikatu, eta zerbitzua modu eraginkorrean erabiltzeko bete beharreko kondizioak eta eman beharreko pausoak jasotzen dituen protokolo bat egin da. Bestalde, ikusi da beharrezkoa dela zerbitzu-erakundeek akustika ona duen ganbera edo areto bat jartzea ekitaldiak egiten diren aretoaren ondoan, eta interpretazioa kondizio onenetan egiteko behar den materiala eskaintzea.

1.8. Paziente eta erabiltzaileekiko agurra eta lehen esaldia

Lehentasunezko unitate gehienetan pazienteei eta erabiltzaileei arrera egitean agurrak eta lehen esaldiak, bai aurrez aurre bai telefonoz, euskaraz egiten dira (nahiko orokortua dago harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan); alabaina, hori ez da beti horrela izaten Euskara Planean lehentasun txikiagoa duten unitateetan. Gainera, eremu soziolinguistikoak eragin handia du harrerako lehenengo esaldietan euskara erabiltzeari dagokionez: eremu euskaldunenetan, agurrak eta lehenengo esaldiak oro har euskaraz egiten dira; eta, aitzitik, hain euskaldunak ez diren eremuetan, beti ez da bermatzen hizkuntza-irizpide hori.

Euskaraz ez dakiten langileek, askotan (kasuen % 60tan, ebaluazio honetan euskara lehentasunezko hizkuntza gisa duten pazienteei egindako inkestetako datuen arabera) ez dute betetzen hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa, eta ez dute aukerarik ematen beste lankide elebidun batek zerbitzua euskaraz eman diezaien erabiltzaile euskaldunei. Gainera, kasu honetan eremu soziolinguistikoa ez da faktore erabakigarria, lurralde guztian jaso baitira halako jokaerak langile ez-euskaldunen aldetik.

Beraz, erabiltzaileei harrera lehentasunezko hizkuntzaren arabera egingo zaiela bermatze aldera, oso garrantzitsua da hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloa aplikatzeko beharra azpimarratzen jarraitzea, eta Osakidetzako profesionalen hizkuntza-ohiturak aldaraziko dituzten ekimenak bultzatzea.

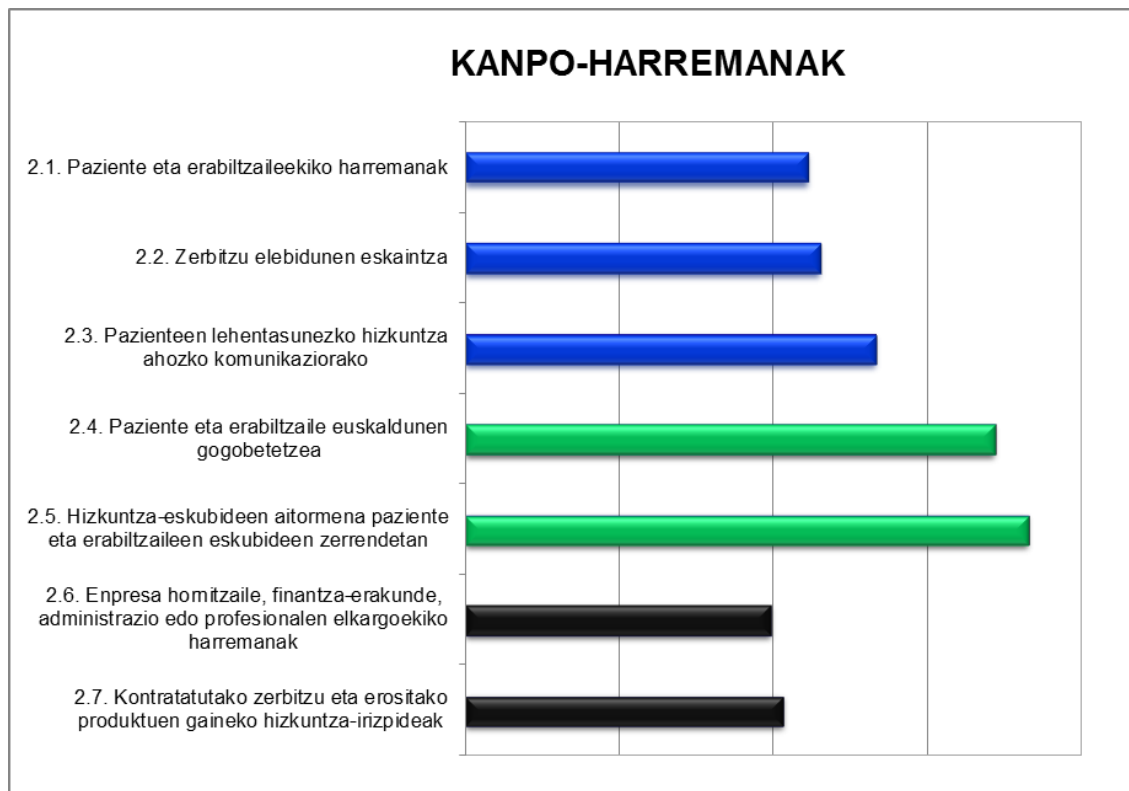
1.9. Megafonia eta erantzungailu automatikoak

Inkesta egin zaien pazienteen ehuneko handi batek esaten du megafoniek eta erantzungailuek ezarritako irizpideak betetzen dituztela zerbitzu-erakunde gehienetan; alabaina, hobetzeko marjina badago, eta hor lanean jarraitu behar da, batez ere megafonian, beti ez baita bermatzen bi hizkuntza ofizialak

erabiltzen direnik.

Megafoniaren ordean pantaila elebidunak erabiltzea —zerbitzu-erakunde batzuetan jada egiten da hori— aukera bat izan daiteke.

5.2. Kanpo-harremanak



INDARGUNEAK

2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremana

Agurraren ostean, informazio- eta harrera-lekuetan oro har errespetatzen da erabiltzailearen hizkuntza-aukera, ahozko harremanetan (elkarrizketak eta azalpenak, bai aurrez aurre, bai telefonoz) nola idatzizkoetan. Ebaluazioa egin duen lantaldeak bisitetan egiaztatu du irizpide hori betetzen dela. Hala ere, ahozko harremanei dagokienez, eremu soziolinguistikoak eragina du. Eremu euskaldunenetan, erabiltzaileekiko ahozko harremanak erabiltzailearen lehentasunezko hizkuntzan egiten dira gehienetan; eta, aitzitik, hain euskaldunak ez diren eremuetan, beti ez da bermatzen ahozko harremanak erabiltzaileak hautatzen duen hizkuntzan egingo direnik.

Osasun- eta administrazio-zerbitzuetan erabiltzaile euskaldunei askotan ez zaie ahozko harrera euskaraz egiten. Euskara lehenetsi duten pazienteei egindako inkestetan, erdiak (% 49k) bakarrik adierazi du euskarazko harrera jasotzen duela beti edo ia beti osasun-zerbitzuetan. Kasu honetan ere desberdintasuna dago eremu soziolinguistikoaren arabera.

Erabiltzaileentzako dokumentazio estandarra (hitzorduak, bolanteak, medikuaren gomendioak, dietak, ariketak, baimen informatuak, alta jaso osteko zainketak...) gehienetan bi hizkuntzetan entregatzen da, batik bat euskarazko eta gaztelaniarazko bertsioak dokumentu bakarrean daudenean. Aplikazio informatikoei esker, dokumentuak bi hizkuntzetan egoten dira eskuragarri.

Dokumentu kliniko batzuk (odol- eta gernu-analisiak) bi hizkuntza ofizialetan ematen hasi dira. Zerbitzu-erakunde batzuetan erabiltzaileei aukera ematen zaie historia klinikoko beste dokumentu batzuk euskaraz jasotzeko, hala nola alta-txostenak, txosten erradiologikoak...

Plangintzaldi honetan, urte hauetan OsabideGlobal, Osanaia eta asistentziarako ohiko tresnetan gero eta eduki gehiago euskaraz jartzeko lan egin du Osakidetzak, profesionalek zerbitzu klinikoak euskaraz eskaini ahal izan ditzaten, dokumentazioa barnean hartuta. Lengoia klinikoan espezializatutako itzultzaile neuronal baten garapena ere aktibatu da, historia klinikoko testu librea euskaraz errazago idazteko.

Ebaluazio honetan paziente euskaldunei egindako inkestako datuen arabera, % 44k esaten dute dokumentazioa beti euskaraz eman zaiela.

Internet bidez edo beste komunikazio-teknologia batzuen bidez (aplikazio korporatiboak) egindako tramiteetan hizkuntza-aukera errespetatu ohi da. Webgunean egiten diren izapideetan (aldez aurreko hitzordua, etab.), pertsona bakoitzak hautatzen du zer hizkuntza erabili. Mugikorretara bidaltzen diren SMSei dagokienez, aldiz, elkarrizketatu euskaldunen erdiek baino gehiagok (% 51) diote mezuak beti jasotzen dituztela euskaraz, baina erakunde batzuetan hobetzeko asko dago oraindik.

Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioari, aplikazioari eta

segimenduari dagokienez, Osakidetzako langile gehienek jaso dute irizpide horiek beren lanpostuan betetzeari buruzko informazioa, eta, bereziki, Euskara Planaren barruan lehentasuna duten eremu profesionaletako langileek. Era berean, erdi mailako arduradunek gai honi buruzko berariazko informazioa jaso dute, II. Euskara Plana aurkezteko egin diren bileretan, edo zuzenean, erakunde bakoitzeko pertsonaleko zuzendarien eta hizkuntza-normalizaziorako teknikariaren bidez. Testuinguru horretan, Donostialdeko ESlan esku-hartze interesgarriak egin dira Gertu eta Neurrira programen bidez osasun-zentro batzuetan.

Hala nahi duten erabiltzaileekin euskaraz lan egitea errazagoa izan dadin, eremu orokorretako (harrera-onarpena, medikuntza orokorra, pediatria, emaginak, larrialdiak, solairuko erizainak, zeladoreak,...) profesional elebidunei euskarazko esku-liburuak eman zaizkie beren lan-eremuetan gehien erabiltzen diren elkarrizketekin eta terminologia nagusiarekin. Gehienek ezagutzen dute material hori, eta erabiltzen dute.

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza

Erabiltzaileek zer zerbitzutan eta zer profesionalekin aritu daitezkeen euskaraz errazago jakin dezaten, langile eta unitate ugari (batez ere, Euskara Planean lehentasunezko unitate gisa katalogatutako unitateak) e letrarekin identifikatuta daude, arreta bi hizkuntza ofizialetan bermatzen duten langile eta zerbitzuak direla adierazteko.

Identifikazio pertsonalaz (mantaletan, kontsultetako atean, etab.) gainera, osasun-zentro eta ospitaleko unitate gehienetan langile euskaldunak solairuetako direktorioetan daude identifikatuta.

Langile elebidun askori banatu zaizkie mantaleko “e” ikurra eta mahairako euskarriak. Erakunde batzuetan, mantaletan daramaten “e” ikurra intsignia bat da, eta, beste batzuetan, serigrafiatuta dago, ez galtzeko, ahaztuta ez uzteko, eta entitateaz bestelako ekimen pertsonal gisa ez interpretatzeko. Ikurra eraman behar duten langileei dagokienez, erakunde gehienek pertsona bakoitzari eman diote erabakitze aukera, eta, beste erakunde batzuetan, lan egin dute lanpostuari dagokion hizkuntza-ziurtagiria lortu dutenek ahalegin bat egin dezaten arreta aktiboki euskaraz eskaintzeko. Hori dela eta, elementu horiek ez dute hedapen berdina izan erakunde guztietan.

Lehen Mailako Arretako euskarazko asistentzia-zerbitzuen eskaintzak eta esleipenak gero eta erakunde gehiago biltzen ditu. Kasu batzuetan, erakundeak berak jarrera proaktiboa izaten du, eta zerbitzu horiek eskaintzen dizkie lehentasunezko hizkuntza gisa euskara aukeratu duten pazienteei (esate baterako, Barrualde-Galdakao). Baina, kasu gehienetan, pazienteek eskatzen dutenean bakarrik esleitzen dira familiako mediku, erizain, pediatra eta emagin euskaldunak.

Lehen Mailako Arretan euskarazko asistentzia-eskaintza aktibatzeaz ari garela, bi faktore oso positibo daude: alde batetik, lehentasunezko hizkuntza

erregistratuta, eskaintza zer pertsonari zuzendu behar zaien jakiten da; bestalde, hizkuntza-plangintzari esker, gaur egun langile euskaldunen ehuneko altua dute zentro gehienek, zerbitzua ematen dion biztanleriarena baino altuagoa, eta, hala, langileak ondo antolatuz gero, behar bezalako erantzuna eman dakioke eskariari. Barrualde-Galdakaoko ESIan, adibidez, ahalegin handia egin da asistentziako taldeak eta kupoak berrantolatzen, hala nahi duten pazienteei Lehen Mailako Arreta euskaraz ematen zaiela bermatzeko.

Salbuespenak salbuespen, euskarazko ospitaleko arreta ez dago lehen mailakoa bezain aurreratuta. Erakunde batzuetan, pazienteak euskaraz artatzeko lehenengo pausoak ematen ari dira: ospitaleko espezialitate batzuk euskaraz eskaintzen hasiak dira, batez ere, eskari handieneko eta euskarazko arreta eskaintzeko gaitasuna duten profesional euskaldun nahikoak dituzten zerbitzuetan.

2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan

Pazienteek ahozko komunikaziorako lehenesten duten hizkuntza erregistratzeko proiektua erronka bat izan da plangintzaldi honetan, bai asmo handikoa izateagatik —progresiboki EAEko ia biztanleria guztiaren hizkuntza-aukera erregistratzea aurreikusten da—, bai konplexutasun teknikoagatik, bai aukera ematen duelako jakiteko zenbat pertsonak eta nork nahi duten euskarazko arreta, hala, paziente bakoitzean zentratzen den asistentziako eskaintza martxan jartzeko. Beraz, hizkuntzaren normalizazioaren arloan jarduera aurreratua eta berritzailea da.

II. Euskara Planaren indarraldian, dibulgazio publikoko kanpaina bat egin da, herritarrek erregistroaren berri izan zezaten; eta erritmo onean erregistratu da pazienteen lehentasunezko hizkuntza. Hala, ebaluazio honetan paziente euskaldunei egin zaien inkesta egiteko balio izan dute erregistro horretatik ateratako datuek.

Hilero egiten da pazienteen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroaren segimendua. Euskara Zerbitzu Korporatiboak zerbitzu-erakundeetara bidaltzen ditu datu eguneratuak. Gainera, erregistroaren bilakaera urtero ebaluatzen da erakundeek Osasun Sailarekin duten programa-kontratuaren esparruan. 2020ko martxoan, II. Euskara Planaren ebaluazioa hasi aurretik, 1.534.551 pazienteren (totalaren % 63,63) lehentasunezko hizkuntza zegoen erregistratuta; haietatik 291.086k euskara hautatu zuten lehentasunezko hizkuntza gisa.

Zerbitzu-erakundeek neurri hori aurrera eramateko egin duten ahalegina erakusten du datu honek: ebaluazio honetan inkestatu diren pertsona euskaldunen % 48k, ia erdiak, adierazi dute beren erakundearen ekimenez galdetu dietela zein den beren lehentasunezko hizkuntza, osasun-zentroetara berriaz hizkuntza erregistratzera joan gabe.

2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea

Paziente eta erabiltzaileen ohiko gogobetetze-inkestetan, zeinak urtero egiten baitira hainbat asistentzia-eremutan, euskararen erabilerari buruzko bi item ere jarri ohi dira. Inkestaren hasieran ohiko hizkuntza euskara dutela (edo, hala badagokio, euskara eta gaztelania maila berean) adierazten duten pazienteei bakarrik zuzentzen zaizkie item horiek. Euskarak asistentzian duen erabilera-maila orokorrari buruzko gogobetetzea neurtzen da item horiekin, ez dira Euskara Planeko alderdi jakinei buruzkoak.

2017az geroztik, paziente eta erabiltzaileen gogobetetze-maila gora egiten joan da pixkanaka, batez beste puntu bateko igoera izan baitu urtean: 2017ko % 69,97tik, 2020ko (ebaluazioa hasteko unean) % 72,98ra.

Bestalde, II. Euskara Planeko ebaluazio partzialean eta ebaluazio honetan, item gehiagoko gogobetetze-inkestari bat egin zaie euskara lehenetsi duten eta ebaluazioa egin aurreko hilabeteetan asistentzia-jardueraren bat izan duten pazienteei. Inkestak (ebaluazio-txosten honetan dago, eranskinean) Euskara Planeko alderdi zehatzak baloratzeko balio izan duten 13 galdera izan ditu, zuzenean pazienteen arretarekin erlazionatuak (lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa, euskararen erabilera ahozko arretan eta dokumentazioan, euskarazko asistentzia-eskaintza...). Gogobetetze-maila orokorrari buruzko item bat gehitu zaio horri guztiari, eta 6,58ko batez besteko puntuazioa lortu da 10etik (2017an baino 0,19 puntu altuagoa, urte hartan 6,39koa izan baitzen).

2.5. Hizkuntza-eskubideen aitortpena paziente eta erabiltzaileen eskubideen dekalogoetan

Euskadiko osasun-sisteman pertsonak dituzten eskubide eta beharrei buruzko 147/2015 Dekretuan hizkuntza-eskubideak aitortuak izan ondoren, Osasun Sailak eta Osakidetzak errotulu edo panel berri bat diseinatu zuten eskubide eta betebeharrak garrantzitsuenen laburpenarekin; horien artean aipatzen dira, berariaz, Osakidetzako erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak. Panel horiek, oro har, ikusgai egoten dira Osakidetzako osasun-zentro guztietan eta ospitaleko unitateetan.

2.6. Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko, administrazioekiko eta profesionalen elkargoekiko harremana

Zerbitzu-erakunde batzuetan, enpresa hornitzaileekiko harremanetan, idatzizko informazio estandarra euskaraz eta gaztelaniaz bidali ohi da. Hori enpresak ingurukoak direnean gertatzen da, batez ere.

Tokiko administrazioekiko komunikazioetan, Eudelen hitzarmenari eta UEMAko (Udalerrri Euskaldunen Mankomunitatea) udalekiko konpromisoari jarraikiz, oro har, idatzizko komunikazioetan bi hizkuntza ofizialen erabilpena bermatzen saiatzen gara.

Ahozko harremanetan, solaskidea zein den, hizkuntza-aukera errespetatzeko saiakera egiten da.

2.7. Kontratutako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak

Kontratutako zerbitzu eta produktuetan euskararen presentzia eta erabilera bermatzeko beharri buruzko klausula espezifikoak dituzte kontratu administratibo guztietan; Euskara Planaren ildoak jarraitzen dituzte kontratuek.

Klausula horien segimendua egiteko beharraz jabetuta, zerbitzu-erakunde batzuetan pedagogia-lana egiten da, eta, aldizka, hizkuntza-irizpideak betetzen diren aztertzen da, bereziki, herritarrentzako zerbitzuak eskaintzeko kontratatzen diren enpresen kasuan (segurtasuna, ostalaritza, *vendíngeko* makinak...).

* * *

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremana

Agurraren ostean, informazio- eta harrera-lekuetan neurri handi batean errespetatzen da erabiltzailearen hizkuntza-aukera, ahozko harremanetan (elkarrizketak eta azalpenak, bai aurrez aurre, bai telefonoz) nola idatzizkoetan; hala ere, ahozko hizkuntzari dagokionez, oraindik hobetzeko asko dago. Euskara lehentasunezko hizkuntza gisa duten pazienteei ebaluazioan zehar egin zaizkien inkestean arabera, dokumentazioa oro har euskaraz entregatzen da, baina kasuen % 39tan ahozko harrera ez da egiten erabiltzailearen lehentasunezko hizkuntzan; alderdi hori nabarmenagoa da eremu soziolinguistikoaren arabera. Eremu profesional horietan (lehentasunezkoak dira Osakidetzan euskara normalizatzeko prozesuan) euskararen ezagutzaren ehunekoak altua da; horrenbestez, egokia izango litzateke aztertzea zergatik beti ez den errespetatzen pertsona bakoitzaren hizkuntza-aukera (ohiturak, euskara erabiltzeko jarraibideen komunikazioa behar bezala jaso ez izana...). Beraz, lanean jarraitu behar da, hirugarren plangintzaldian, hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen aplikazioa sistematikoa izan dadin mota horretako unitateetako eguneroko lanetan.

Zerbitzu sanitario eta administratiboetan, euskarazko arreta urriagoa da, eta beti ez da bermatzen. Euskara lehenetsi duten pertsonen egindako inkestetan % 43k esan dute ez dutela aukerarik euskaraz hitz egiteko mediku- eta erizaintza-kontsultetan. Gabezia hori nabarmenagoa da euskaldun-kopurua hain handia ez den eremuetan. Osakidetzako zerbitzu eta unitate ia gehienetan daudenez hizkuntza-ziurtagiria duten profesionalak, egoera hori konpontzeko modu eraginkorra izango litzateke euskaraz artatzeko nahia adierazten duten pertsonen euskarazko arreta eskaini ahal izateko moduan antolatzea baliabideak. Erakunde batzuetan dagoeneko egin da hori II. Euskara Planean, eta Osakidetza osora zabaldu ahal izango litzateke III. planean.

Pazientei entregatzen zaizkien dokumentu estandarrei dagokienez (hitzorduak, kontsulta-orriak, aholku medikoak, dietak, ariketak, baimen informatuak, alta osteko zaintzak...), gehienak bi hizkuntza ofizialetan idatzita daude. Dokumentuak oro har bi hizkuntzetan entregatzen dira, euskarazko eta gaztelaniazko bertsioa dokumentu bakar batean daudenean. Baina bi dokumentu daudenean, hizkuntza bakoitzean bat, ohikoa izaten da gaztelaniazkoa bakarrik entregatzea, gehien bat, inertziagatik (profesionalak gaztelaniazko bertsioarekin lan egiten duelako eta hala inprimatzen duelako dokumentazioa, edo oraindik ez delako asko zabaldu lehentasunezko hizkuntza gisa euskara duten pazienteei dokumentazioa euskaraz jaso nahi duten galdetzeko irizpidea), eta, gutxiagotan, paziente euskaldunek gaztelaniazko dokumentazioa eskatzen dutelako.

Dokumentazio klinikoari dagokionez, asistentzia-eremuko aplikazio informatikoen euskarazko bertsioetan (bereziki OsabideGlobal eta Osanaia) egin den lanari esker, gaur egun dokumentu gehienak bi hizkuntzetan egon ahal izatea bermatu da, baina dokumentu batzuk oraindik ez daude euskaraz. Kasu horietan, gomendagarria izango litzateke erakunde batzuetako esperientziak zabaltzea,

dokumentu kliniko batzuk denbora gutxian euskaraz jasotzea eskaintzen baitute. Edonola ere, eremu sanitarioko aplikazioak euskarara erabat egokitzeko lanean jarraitu beharra dago.

Askotan, dokumentazio klinikoarekin dokumentu estandarrekin gertatzen den gauza bera gertatzen da: ohikoa izaten da gaztelaniaz bakarrik entregatzea, paziente euskaldunei dokumentazio hori (edo zati bat, behintzat) euskaraz jaso nahi duten galdetu gabe.

Hala ere, bigarren plangintzaldi honetan konpondu gabe geratu da dokumentazio klinikoarekin erlazionatutako arazo handi bat: testu librea euskaraz idazteko aukera. Profesional sanitarioei asistentzia-jarraitutasuna bermatzeko ezarri zaien legezko derrigortasuna dela eta, profesional askok gaztelaniaz idazten dituzte ebolutiboak (eta, kasu gutxi batzuetan, euskaraz eta gaztelaniaz). Anomalia horrek pazientearen segurtasunari eragiten dio, euskaraz esan duena ebolutiboan ez bada jasotzen xehetasun berarekin gaztelaniaz; eta profesionalaren lanari ere eragiten dio, itzulpen-lanak egin behar baititu, eta, batzuetan, txostenak bi aldiz idatzi. Itzulbide proiektuak —lengoaia klinikoan espezializatutako itzultzaile neuronal bat ezartzeko helburua du— azken urteetan izan duen garapena positiboki baloratzen da; tresna hori baliagarria izan daiteke profesional bakoitzak ebolutiboak nahiago duen hizkuntzan idatzi ahal izateko, paziente bakoitzarekin erabiltzen duen hizkuntza gorabehera.

Bestalde, komunikazio telematikoez ari garela, internet bidez edo beste komunikazio-teknologia korporatibo batzuen bidez egiten diren izapideetan oro har errespetatzen da hizkuntza-aukera, pertsona bakoitzari nahi duen hizkuntza hautatzeko aukera ematen baitzaio. Hala ere, salbuespen gisa, adierazi behar da zerbitzu-erakundeetako tresna batzuek beti ez dituztela betetzen ezarritako irizpideak. Hala ikusi da, esate baterako, zerbitzu-erakunde batzuek SMS bidez egin dituzten ohar batzuetan.

Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioari, aplikazioari eta segimenduari dagokienez, oro har, Osakidetzako erakunde guztietan langileei hizkuntza-irizpideak jakinarazteko lanen bat egin dute. Hala eta guztiz, erakunde gehienetan Pertsonalaren Atala arduratu da irizpide horiek jakinarazteaz, normalean normalizazio-teknikarien bidez, eta ez unitate edo zerbitzuetako nagusi edo arduradunen bidez, eta haiei dagokie irizpide horiek helaraztea eta behar bezala betetzen direla ziurtatzea. Gainera, erakunde askoren tamaina eta dispersioa dela eta, batzuetan komunikazioa ez da langile guztiengana iritsi behar bezala, normalizazio-prozesuko lehentasunezko eremuetako langileengana ere ez, zeinak pazienteen zuzeneko arretarekin lotutako zereginez arduratzen baitira: harrera-lekuak, pediatria, familiako medikuntza eta erizaintza, etab. Beraz, lanean jarraitu behar da Osakidetzako unitate eta zerbitzu guztietan pazienteak artatzeko eguneroko zereginean euskara erabiltzeko jarraibideak ziurtatzeko, betiere lehentasun handienekoak lehenetsiz; horretarako, beharrezkoa da osasun-zentro eta unitateetako arduradun guztiak inplikatzeko. Testuinguru horretan, unitateetako arduradunekin zuzeneko esku-hartzeak egiteko aukera baloratu daiteke; Donostialdeako ESlan esku-hartze bat egin zen Gertu programaren bidez, asistentzia-zuzendaritzen inplikazioarekin. Dena den, Euskara Planaren lidergoa ez bada zabaltzen talde profesionalez arduratzen diren buruzagi eta arduradun guztiengana, euskararen normalizazioa ezingo da

zabaldu gutxieneko arrakasta lortzeko behar den zeharkakotasunarekin.

Enplegatu euskaldunek eremu profesionaletarako egin diren elkarrizketa-giden inguruan duten balorazio positiboa ikusita, ideia ona izango litzateke Osakidetzak gida horiek beste eremu profesional batzuetarako ere aterako balitu.

2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza

Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzeko sistema, erabiltzaileei zer zerbitzutan eta zer profesionalekin aritu daitezkeen euskaraz adierazten diena, nahiko hedatuta dago entitate osoan. Hala ere, desberdintasunak daude erakunde batetik bestera. Arrazoiak hainbat izan daitezke. Ebaluazioan egin diren elkarrizketetan, biztanle gehienak euskaldunak diren lurraldeetako osasun-zentroetako profesional batzuek esan zuten, adibidez, ez dutela ikusten identifikatzeko beharrik. Baina hizkuntza-normalizazioko neurri horren arrakasta handiagoa edo txikiagoa erakundeek egin duten lanaren arabera da; erakunde batzuetan gehiago landu dute proiektua, langile euskaldunak sentsibilizatu dituzte, profesional identifikatuen errolda bat sortu dute, identifikazioa izateko kondizioak betetzen dituzten unitateetako arduradunekin hitz egin dute, batzuetan mantaletan serigrafiatu dituzte ikurrak ez daitezen galdu, proiektuaren inguruko azalpenak eman eta ikurrak eskaini dizkiete langile berriei, ikurrak eska daitezkeela gogorarazi dute aldi behin, etab. Horiek dira, beraz, datozen urteetan zabaldu beharko liratekeen ekintzetako batzuk.

Lehen Mailako Arretako euskarazko asistentzia-zerbitzuen (familia-medikua, erizaina, pediatra eta emagina) eskaintzari eta esleipenari dagokionez, inkestan parte hartu duten eta lehentasunezko hizkuntza gisa euskara duten pazienteen % 56k adierazi dute ez dutela jaso eskaintza hori. Hala ere, gaur egun Lehen Mailako Arretan dauden langile elebidunen kopuruarekin, eskaintza askoz osasun-zentro gehiagotan aktibatu daiteke, erabiltzaileek profesionala aldatzeko eskatzeko zain egon gabe. Erakunde batzuetan, Barrualde-Galdakaoko ESlan adibidez, langileen euskara-ezagutzaren arabera berrantolatu dituzte zerbitzuak dagoeneko, eta, horren ostean, orain arte profesional erdaldun bat esleitura zuten pazienteei euskarazko arreta primarioko zerbitzuak eskaintzen hasi dira.

Ospitaleko arreta espezializatu elebidunari dagokionez, ospitale batzuetan ez da identifikatu elebidun gisa unitate espezializaturik, unitate horietako profesionaletako askok hizkuntza-ziurtagiria izan arren.

Espezialistara bideratzeko unean dagoen espezialista elebidunen eskaintzari dagokionez, inkesta egin zaien erabiltzaile euskaldunen % 75ek adierazi dute ez zaiela eskaini aukera hori. Gutxi dira beren ospitale-espezialitate batzuetan asistentzia euskaraz eskaintzen duten erakundeak, neurri hori oso garrantzitsua izan arren hala nahi duten paziente euskaldunei euskarazko asistentzia-zirkuitu osoa bermatzeko. Neurri hori zerbitzuen eta profesionalen esku uztea ez da lagungarria izan neurria lehenago abiarazteko, horretarako asistentzia-zuzendaritzen inplikazioa eta lidergoa behar baita. Nolanahi ere, interesgarria litzateke zerbitzu-erakundeen esperientzia aitzindariak ezagutzea eta

balioztatzea, eta gainerako erakundeetara zabaltzea, jarduera egoki gisa ezarri daitezzen.

2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan

Osakidetzako paziente guztien lehentasunezko hizkuntza erregistratzeko proiektuak garrantzi handia du entitatean euskara normalizatzeko prozesuan; pertsonan zentratutako kalitatezko arreta eskaintze aldera, eragina izan beharko luke gerora aurrera eramango diren jardueren eta lan-lerroen garapenean, bereziki, lehentasunezko hizkuntza gisa euskara lehenetsi duten pertsonen euskarazko zerbitzuak (asistentzia sanitarioa, dokumentazioa, informazioa...) eskaintzeari dagokionez. Beharrezkoa da prozesua ez moteltzea. Bigarren plangintzaldiaren amaieran (2020) gutxienez pazienteen totalaren % 65i kontsulta egitea zen helburua; puntu gutxigatik bada ere, ez zen lortu helburua, ordurako pazienteen totalaren % 63,63ri galdetzea lortu baitzen. Neurri horren garapenari dagokionez, zerbitzu-erakunde batetik bestera desberdin jokatu dute. Horrenbestez, aurrerapen txikiena izan duten erakundeak jarrera proaktiboagoarekin aritzera animatu behar dira. Komenigarria izango litzateke Osasun Sailarekiko programa-kontratuen bidez neurri hori bultzatzen jarraitzea.

2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea

Azken urteetan egindako ohiko inkestetan gora egin du parte hartu duten paziente euskaldunen gogobetetze-mailak euskararen erabilerari dagokionez (gaur egun % 72,98koa da), baina ez da lasaitu behar, eta lanean jarraitu behar da maila hori hobetzeko. Era berean, komenigarria litzateke gogobetetze-inkesta korporatiboen jarraipena egitea (itemak eta laginketa berrikusteko) emaitzak adierazgarriak izan daitezzen.

Bestalde, Osakidetzaren hizkuntza-aukeraren erregistroak aukera ematen du euskara lehentasunezko hizkuntza gisa duten erabiltzaileei inkestak egiteko, eta, hala, talde horren gogobetetze-maila eta eskariak zein diren jakin dezake. Osakidetzak gogobetetze-inkestak egin diezazkieke aldizka paziente horiei, euskararen normalizazioaren inguruko alderdi zehatzen inguruan duten gogobetetze-mailaren aurrerapena ebaluatzeko.

2.5. Hizkuntza-eskubideen aitormena pazienteen eta erabiltzaileen eskubideen zerrendetan

Oso unitate gutxi identifikatu dira erabiltzaileen eskubide eta betebeharren panelik gabe edo hizkuntza-eskubideak aipatzen ez dituzten panelekin. Azken kasu horretan, hizkuntza-eskubideak aipatzen ez dituzten panelen ordez panel ofizial berriagoak jartze hutsarekin beteko litzateke normalizazio-neurri horren helburua. Errotulu horiek herritarrek erabiltzen dituzten unitate guztietan jartzen direla ere zaindu behar da.

2.6 Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko, administrazioekiko eta profesionalen elkargoekeko harremana

Erakunde batzuetan, enpresa-hornitzaileekiko harremanetan, idatzizko komunikazio estandarizaturik euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzen da; alabaina, gehienek gaztelania hutsean bidaltzen dituzte, eta ahozko harremanak batez ere gaztelaniaz izaten dira. Komenigarria litzateke harreman mota horiei buruzko eta solaskideen hizkuntza-ezagutzari buruzko azterketa bat egitea hobekuntza-aukerak guztiak ezagutzeko.

Administrazioekin, entitate finantzarioekin eta intereseko beste talde batzuekin mantentzen diren harremanetan ere bete behar dira irizpide horiek.

2.7. Kontratutako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak

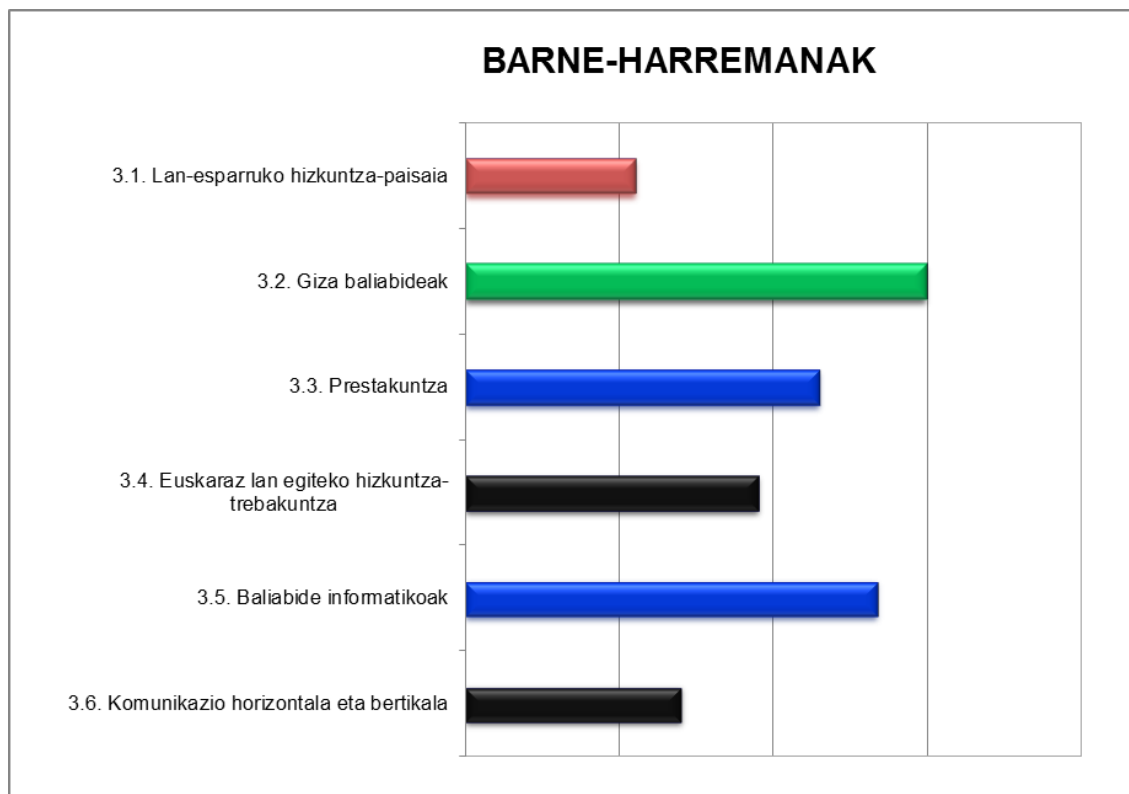
Erakunde batzuetako zerbitzu- eta produktu-kontratuetan jasotzen da euskararen presentzia eta erabilera bermatzeko beharri buruzko klausula, baina oso erakunde gutxi egiten dute pedagogia-lana enpresa horiekin (segurtasunekoak, jantokikoak, kafe-makinetakoak...), eta ez da egiten aldizkako segimendurik klausula betetzen den jakiteko.

Horrez gain, atal honetan kontuan hartu behar da ea hizkuntza-irizpideak betetzen diren profesionalentzat erositako produktuetan (makinak, tresnak...). Zentro eta ospitale batzuetan irizpideak betetzen dituzten arren, ez da joera orokorra.

Kontuan hartzen badugu kontratatzen eta eskuratzen diren zerbitzu eta produktuetako asko erakunde guztietarako direla, komenigarria izango litzateke Azpiegituren Zuzendariordetza arduratzea hizkuntza-irizpideak Osakidetza osoan betearazteaz. Hala, erosketa-bolumena kontuan hartuta, errazagoa izan daiteke enpresa kontratatuak eta hornitzaileak hizkuntza-irizpideak betetzea.

* * *

5.3. Barne-harremanak



INDARGUNEAK

3.1. Laneko inguruneko hizkuntza-paisaia

Zerbitzu-erakunde gehienetan, segurtasunarekin (larrialdi-irteerak, ebakuazio-planoak, su-itzalgailuak...), lan-osasunarekin eta ingurumenarekin lotutako errotulu gehienak bi hizkuntza ofizialetan daude. Gehienak errotulu korporatibo elebidunak dira.

Gainera, nabarmendu beharrekoa da biztanleria euskaldunaren eta profesional euskaldunen ehuneko altua duten eremuetako erakunde batzuetan ekimen interesgarriak egin direla zentroetako barne-errotulazioan euskararen presentzia bermatzeko; esate baterako, Tolosaldeko ESlan eta Goierri-Urola Garaiko ESlan, karpetetako, biltegi-armairuetako eta antzeko elementuetako identifikazio asko euskaraz edo bi hizkuntzetan daude.

3.2. Giza baliabideak

Langileekiko ahozko harremani dagokienez, langileekin harreman zuzena eta etengabea duten unitateetan (zuzendaritzak, Pertsonak, Informatika, Komunikazioa, Prestakuntza, Kudeaketa Ekonomikoa, Kalitatea, Kudeaketa Sanitarioa...) sarritan errespetatzen da langileen hizkuntza-hautua, bai aurrez aurreko harremanetan, bai telefono bidezkoetan. Izan ere, eremu horietan — lehentasunezkoak hizkuntza-normalizazioan— neurriak hartzen joan dira langile euskaldunen kopurua areagotzeko, eta hala nahi duten langileekin euskaraz aritzearen garrantziaren inguruan kontzientziazteko, eta, neurri batean, horregatik lortu da hizkuntza-hautu hori errespetatzea. Ebaluazioa dela eta egin diren telefono-dei anonimoen bidez ikusi ahal izan da langileekin harreman handia duten unitateetan (Pertsonal Saila, Nominak, Informatika, Komunikazioa, Lan Osasuna; Kalitatea, eta abar) agurrak eta lehen esaldiak euskaraz egiten direla edo formula elebiduna erabiltzen dela. Bestalde, Osakidetzan hizkuntza ofizialak erabiltzeko protokoloak zera ezartzen du, herritarrak lehenetsitako hizkuntza identifikatu ondoren, deitu duen pertsonaren hizkuntzan jarraitu behar dela hizketan, eta ezin bada, euskaraz dakien norbaitekin hitz egiteko aukera eman behar zaiola deitzaileari. Protokolo hori lehen aipatutako zerbitzuetara egindako deien % 59an betetzen da (96 dei guztira, 21 zerbitzu-erakundeetan).

Langileei zuzendutako idatzizko dokumentazioari dagokionez, eskuarki, dokumentazio hori estandarizatuta dagoenez, bi hizkuntza ofizialetan argitaratzen eta entregatzen da, Euskara Planean jasotako kalitate- eta funtzionalitate-irizpideei jarraikiz. Dokumentu bat gaztelania hutsean dagoela detektatzen denean, adierazitako unitateetako langileek itzultzera bidaltzen dute, itzulpen-protokoloko jarraibideen arabera. Era berean, eta ezarritako ildoak jarraikiz, kasu gehienetan langileen eskaerei eta erreklamazioei emandako erantzunak langileek erabilitako hizkuntzan idazten eta bidaltzen dira.

Bigarren plangintzaldi honetan, Osakidetzak inkesta korporatibo bat egin du, entitateko langileen gogobetetze-maila ezagutzeko. 2018an egin zen, eta, atal

batean, erakundearen eta langileen arteko harremanetan euskarak duen presentziari eta erabilerari dagokienez zer gogobetetze-maila duten jakiteko galderak jaso ziren. 5,82ko emaitza lortu zen atal horretan.

Erakunde gehienek lehenetsuneko hizkuntza Osakidetzakoa edo SAP aplikazioetan erregistratzeko aukera jakinarazi eta eskaini diete langileei hainbat bideren bidez (komunikazio orokorrak, barne-aldizkarietan emandako informazioa, berariazko inkestak...), hortik abiatuta, hautatutako hizkuntzaren arabera, informazio jakin bat jasotzeko eta tramiteak hizkuntza horretan egiteko aukera izateko.

Erakundeek langile berriei harrera egiteko ematen dizkieten eskuorri gehienetan bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak azaltzen dira, eta, hala ez denean, triptiko baten bidez ematen zaie informazioa. Erakunde batzuetan erreferentziak orokorragoak izaten dira, eta, beste batzuetan, Euskara Planeko informazioa (normalean, Osakidetzan euskara erabiltzeko jarraibideen ingurukoa) zehazten da, euskara-zerbitzu tekniko bat dagoela eta zer funtzio dituen azaltzen da, etab. Eskuorriko edo triptikoko informazioaz gainera, erakunde batzuetan ahozko aurkezpenak ere egiten dira; normalean euskara-teknikariak egiten du, irizpide horiek zuzenean azaltzeko. Eta, kasu batzuetan, esate baterako Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESLan, EAEtik kanpoko egoiliar iritsi berriei euskararen inguruko hastapena eskaintzen zaie.

3.3. Prestakuntza

Osakidetzak antolatzen duen euskarazko etengabeko prestakuntza 2014an antolatutako ikastaroen totalaren % 2,91rik 2019ko % 11,12ra igaro da. Bilakaera positiboa da, baina, nolana ere, asko falta da planteatutako helburua betetzeko; Osakidetzako langile elebidunen ehunekora iristea zen helburua, zeina plangintzaldiaren amaieran % 47,91koa baitzen.

Zerbitzu-erakundeek euskarazko etengabeko prestakuntzari dagokionez egiten duten aprobetxamendua eta balorazioa oso aldakorrak dira. Zerbitzu-erakunde batzuetan, prestakuntza-zerbitzuen eta euskara-zerbitzuen arteko lankidetzari esker, euskarazko prestakuntza-ekintzen eskaintza zabaldu dute: Barrualde-Galdakao, Donostialdea, BOMS, Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzeta...)

Donostialdeko ESLa, Arabako ESLa, Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESLa eta beste zerbitzu-erakunde batzuk prestakuntza kliniko eta asistentziazko espezifikoa euskaraz antolatzen hasiak dira: saio kliniko orokorrak, jardunaldiak, etab.

Langile egoiliarrei dagokienez (medikuntzakoak eta erizaintzakoak), erakunde gutxi batzuetan tutore euskalduna eskaintzen hasi dira, esate baterako, Bilbo-Basurtuko ESLan eta Barrualde-Galdakaoko ESLan (non euskarazko prestakuntza-ibilbidea bermatzen saiatzen baitira), baina, oro har, prozesu hori ez dago sistematizatuta.

Euskaltegietako euskalduntze-ikastaroez ari garela, plangintzaldi honetan 1.353

liberazio eman dira lanorduetarako, eta 13.734 pertsona lanorduetatik kanpo joan dira Euskara Zerbitzu Korporatiboak kudeatutako euskara-ikastaroetara. Nabarmentzekoa da langileek lanorduetatik kanpo hizkuntza-ezagutza sakontzeko egiten duten ahalegina. Urtetik urtera gora egin du euskalduntze-ikastaroetan parte hartzeko eskatzen duten pertsonen kopuruak.

Euskara Zerbitzu Korporatiboak, bestalde, plangintza-aldiko lehen erdian 20 ediziotan banatutako 4 ikastaro antolatu zituen hizkuntza hobetzeko; zerbitzu-erakunde ia guztietako 292 pertsonak hartu zuten parte.

Maila korporatiboan hizkuntzaren hobekuntzarako antolatu diren ikastaroez gain, zerbitzu-erakundeek eskaintzen diren zerbitzu elebidunen kalitatea handitzeko beharrezkotzat jo dituzten ikastaro eta jardunaldi orokorrak antolatu dituzte euskara hobetzeko. Ikastaro horien artean, nabarmentzekoak dira erakundearen eremuko euskalkiari buruzko ikastaroak (esate baterako, bizkaiera-ikastaroak Barrualde-Galdakaoko ESlan eta BOMSen), hizkuntza-ziurtagiria ateratzeko prestatzeko ikastaroak, hizkuntza-gaitasunak galdu dituzten langileentzako birziklatze-ikastaroak, ahozko etorria hobetzeko saioak, etab.

3.4. Euskaraz lan egiteko hizkuntza-prestakuntza

II. Euskara Plana onartu ondoren, 2013tik, zerbitzu-erakunde gehienek bereziki Euskara Planean lehentasuna duten arloetako (harrera eta onarpena, pediatria, medikuntza eta erizaintza orokorrak, larrialdi pediatrikoak, psikiatria eta baliabide informatikoak, besteak beste) profesionalen eguneroko zereginekin lotutako berariazko prestakuntza-ikastaroren bat antolatu dute euskaraz lan egiteko.

Erakundeetako euskara-zerbitzuek eskatuta jarri dira martxan prestakuntza-ekintza horiek, eta, kasu askotan, prestakuntza-zerbitzuekin batera antolatu dira. Barakaldo-Sestaoko ESlan eta beste erakunde batzuetan, arlo profesional jakinetarako euskarazko elkarrizketa-gidak aprobetxatu dituzte halako prestakuntza-ekintzak antolatzeko. Oro har, parte hartzen duten langile elebidunek oso harrera eta balorazio ona ematen diete lan elebidunerako prestakuntzari. Gainera, Giza Baliabideetako Zuzendaritzak prestakuntza hori finantzatzeko eman dituen jarraibideak lagungarriak izan dira hura indartzeko eta areagotzeko. 2017an, berariazko ikastaroak finantzatzeko partida % 50 handitu zen.

Bestalde, gai orokor eta zeharkakoetan elebitan lan egin ahal izateko prestakuntza-ikastaroei dagokienez (euskarazko testuak idaztea eta puntuazioa, Euskaltzaindiaren arauak, osasun-arloko oinarriko terminologia, administrazio-hizkera...), Euskara Zerbitzu Korporatiboak 7 prestakuntza-ikastaro antolatu ditu. Zerbitzu-erakunde guztietako kideek hartu dute parte ikastaro horietan: ia 400 parte-hartzaile izan dira. Era berean, internetek eta sare sozialek hartutako garrantziaren jakitun, berariazko ikastaroak antolatu dira intranet, estranet, Twitter, Facebook eta abarreko eduki-kudeatzaileak gaitzeko. Ia erakunde guztietako teknikariek hartu dute parte ikastaro horietan.

3.5. Baliabide informatikoak

Osakidetzak eta zerbitzu-erakunde batzuek osasunaren eta administrazioaren arloan euskaraz idazteko baliabide lagungarriak bildu dituzte. Intraneteko atal batean jasotzen dira mota horretako tresnak, baina profesional askok ez dituzte ezagutzen oraindik.

Plangintzaldi honetan ahalegin handia egin da osasunaren arloko aplikazio garrantzitsuenak, Osabide eta Osanaia, euskarara egokitzeko. Interfazeak, inprimakiak eta dokumentazio estandarra gaur egun hizkuntza ofizialetako edozeinetan erabil daitezke, eta langileek hauta dezakete zer hizkuntzatan lan egingo duten eta zer hizkuntzatan inprimatuko dituzten pazienteei entregatzeko dokumentuak. Horrez gainera, Osabar tresna-barra sartu da aplikazio horietan, euskaraz idatzi nahi duten langileek errazago egin ahal izateko diseinatua. Barra horretan, Osakidetzako itzulpen-memoria —zeinetatik testuak atera baitaitezke—, CIE 10, hiztegi terminologikoak eta orokorrak, etab. daude.

Historia klinikoko testu librea euskaraz idatzi ahal izateko, hizkera klinikoan espezializatutako itzulzaile neuronal bat garatzeko proiektu bat jarri da martxan korporazioan; adimen artifizialean oinarrituta, testu klinikoak euskaratik gaztelaniara itzuliko dira berme osoz.

Bestalde, Osakidetzak euskaraz idazteko baliabide eta tresnen zerrendak ere eman ditu: zuzentzaile ortografikoak, hiztegiak, gidak, sareko gramatikak...

Osakidetzako ordenagailu guztietan Windows sistema eragileko eta Office programetako hizkuntza aldatzea ere erraza da (bi klik baino ez dira behar). Gainera, hizkuntza aldatzeko jarraibideen bi pdf fitxategi (euskara/gaztelania) jartzen ari dira mahaigainean. Bestalde, software-bertsio berriagoetarako migrazioak egiten direnean, lehendik zegoen hizkuntzan egiten da instalazioa beti.

3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala

Gerentziek eta zuzendaritzek idazten dituzten komunikazio orokorrak euskaraz eta gaztelaniaz bidaltzen dira normalean. Zeharkako zerbitzuen (esate baterako, Komunikazioa, Prestakuntza, Informatika...) komunikazioak ere bi hizkuntzetan bidaltzen dira askotan.

Zuzendariak, bestelako arduradunek eta erakundeak ordezkatzten dituzten bestelako profesionalak parte hartzen duten aurkezpenetan eta bilera orokorretan ere hasierako eta bukaerako agurrak bi hizkuntza ofizialetan egiten direla bermatu ohi da. Gainera, aurkezpene egiten duen edo azalpenen bat ematen duen pertsona euskalduna bada, batzuetan zati garrantzitsuagoetan ere erabiltzen da euskara.

Batzordeen bilera batzuk, Euskara Batzordearenak eta mahai sektorialenak adibidez, euskaraz egiten dira, eta parte-hartzailearen batek ez baldin badaki

euskaraz, aldibereko itzulpena erabiltzen da.

Langileen arteko komunikazioari dagokionez, euskaldunen indize handiagoak diren inguruetan euskara modu naturalean baliatu ohi dute; dena dela, komunikazio-egoera informaletan bakarrik gertatzen da hori.

Besteak beste Eusle eta Ulerrizketa metodologietan oinarrituta, eta Soziolinguistika Klusterrarekin (metodologia horiek garatu dituen erakundea) lankidetzan, zerbitzu-erakunde batzuek esku-hartze espezifikoak egin dituzte lantalde batzuen hizkuntza-ohiturak aldatzeko. Bai parte-hartzaileek bai proiektuak antolatu dituzten teknikariek oso positiboki baloratu dituzte esperientzia horien emaitzak. Horrez gainera, Osakidetzako langile eta lantalde ugari hizkuntza-ohiturak aldatzeko Euskaraldia esperientzia sozialean parte hartu dute.

Beste maila batean, eta langileen arteko harreman informalekoetako hizkuntza-ohiturak aldatzeari begira, zerbitzu-erakunde askok *Mintzalagun*, *Kafea euskaraz*, irteerak, gune kulturaletarako bisitak eta bestelako ekimen batzuk jarri dituzte martxan.

Azkenik, sindikatuek euskararen presentzia eta erabilera bermatzeko duten konpromisoari dagokionez, desberdintasun handiak daude. Sindikatu batzuek euskararen erabilera bermatzen dute normalean beren komunikatuetan, baina guztiek ez. Sindikatuek Euskara Planean eta Euskara Plana Garatzeko Batzordean izan duten partaidetzari dagokionez ere, desberdintasunak izan dira, bai erakundeen barruan, bai sindikatuen euren artean. Hala ere, erakundeen euskara-planak ebaluatzeko prozesuan egindako elkarrizketetan, sindikatuetao ordezkariak oro har plana bultzatzeko prest agertu dira, baita bestelako ekimen gehiago sustatzeko ere. Guztira, zortzi sindikatutako 62 sindikalistak parte hartu dute.

* * *

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

3.1. Laneko inguruneeko hizkuntza-paisaia

Langile eta erabiltzaile euskaldunen ehuneko handia duen zerbitzu-erakunde bakanen batean izan ezik, eta segurtasunari, laneko osasunari eta ingurumenari buruzko errotulazioa (korporatiboa da gehien bat) alde batera utzita, oro har, euskararen presentzia oso apala da lan-ingurunearen paisaia linguistikoari erreparatzen badiogu, dela profesionalak erabiltzen dituzten artxibo, karpeta edota etiketetan, dela makina eta ekipamendu profesionaletako inskripzioei eta mezuei dagokienez (Emergentzietako farmakopean, Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESiko fotokopiagailuetan eta beste hainbat kasutan izan ezik). Hau da alderdi negatiboa: erabiltzaileen presentzia ohikoa den gune batzuetan oraindik paisaia linguistiko guztia gaztelaniaz dago erabat; esate baterako, Transfusioen Euskal Zentroan odola ateratzeko erabiltzen diren aretoetan.

Oro har, laneko paisaia linguistikoan euskara normalizatzeko, bi alderdi bete behar dira: batetik, langileek euskaraz egin behar dituzte zereginak, artxibo, karpeta eta makinetako euskararen presentziak funtzionalitatearen bat izan dezan; eta, bestetik, zerbitzuetako arduradunak helburu horretan inplikatzeari.

3.2. Giza baliabideak

Langileekin harreman zuzena eta etengabea duten zerbitzuek (Pertsonak, Informatika, Komunikazioa, Prestakuntza, Kudeaketa Ekonomikoa, Kalitatea, Kudeaketa Sanitarioa...) langileekin dituzten ahozko komunikazioetan gero eta gehiago erabiltzen da euskara, baina gehienetan gaztelania lehenesten da oraindik. Sarritan zerbitzuetako arduradunek ez dute argibide garbirik ematen hizkuntza ofizialak nola erabili behar diren azaltzeko edo hizketakideak zer hizkuntza lehenesten duen galdetzeko beharraren berri emateko. Eta, horrez gain, kontuan izan behar da zaila izaten dela hizkuntza-inertziak eta -ohiturak aldatzea. Horregatik guztiatik, ebaluazio honetan dei anonimoak egin dizkiegu unitate horiei, eta dei horien bidez egiaztatu da askotan ez dela behar bezala betetzen harrera-protokoloa: kasuen % 54tan agurra eta elkarrizketaren hasiera ez dira egiten euskaraz, eta, ondoren, kasuen % 41etan solasaldia ez da jarraitu deitu eta komunikazioa hasi duen pertsonak aukeratutako hizkuntzan. Atzerapauso garrantzitsu bat izan da ebaluazio partzialetik, ez-betetzearen ehuneko bikoiztu egin baita bi egoeretan.

Langileekiko idatzizko harremanei dagokienez, aurreko paragrafoan adierazitako unitateetan dokumentazioa bi hizkuntza ofizialetan entregatzen da normalean, baina detektatu da unitate horietan guztietan dokumentu edo komunikatu batzuk oraindik gaztelaniaz bakarrik bidaltzen direla; ikusi da, esate baterako, kudeaketa sanitarioko unitateetan gaztelaniaz bakarrik bidaltzen direla komunikatu ugari.

2018an langileen gogobetetasuna neurtzeko egin zen inkestak erakusten duenez, profesionalak 5,82ko nota jartzen diote erakundearen eta langileen arteko harremanetako euskara-erabilerari, baina hobetzeko asko dago oraindik.

Erakunde askok lehenetsuneko hizkuntza Osakidetzakoa edo SAP

aplikazioetan erregistratzeko aukera jakinarazi eta eskaini diete langileei, hizkuntza horren arabera, informazio jakin batzuk jasotzeko eta tramite jakin batzuk egin ahal izateko. Baina aukera hori ezagutzen ez duten pertsonak aurkitzen ditugu oraindik. Osakidetzakoak erakunde guztietan duen hedapena aprobeztatu behar da, pertsonal-kudeaketako aplikazio horretako kudeaketa eta tramiteak euskaraz egiteko aukera dagoela ezagutarazteko eta bultzatzeko langile euskaldunen artean.

Langile berrien harreran hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideen komunikazioari dagokionez, normalean idatziz jasotzen dira harrerako eskuorri eta triptikoetan, baina gomendagarria izango litzateke langile berri guztiei beren nagusiek informazio hori ematea beren zerbitzu edo unitateak aurkezten dizkietenean. Trebatzen ari diren langileen kasuan, hasi dira dagoeneko hizkuntza-irizpide nagusiak aipatzen aurkezpen-ekitaldietan. Aurrekoaz gain, harrera-eskuliburuetan bestelako informazioa ere jaso liteke, hala nola erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak, euskaraz trebatzeko aukerak, Euskara Zerbitzu Teknikoaren egitekoak eta abar. Horretarako, agian eredu bat diseinatu lezake Euskara Zerbitzu Korporatiboak, kontuan izan beharreko alderdiak jasotzen dituen.

3.3. Prestakuntza

Euskarazko etengabeko prestakuntza oso mugatua da, eta eskaintzaren aprobeztamendua ere hobetu daiteke. 2019an eskaini ziren 2.859 prestakuntza-ikastaroetatik, 318 (% 11,12) bakarrik egin dira euskaraz. Ezarritako helburutik urrun dago emaitza, euskarazko ikastaroen ehunekoa entitateko langile elebidunen ehunekora parekatzea baitzen helburua. Planaren hasieran % 27,66 zen langile elebidunen ehunekoa, eta, planaren bukaeran, % 47,91koa. Beraz, euskaraz emandako ikastaroen ehunekoa planaren hasierako langile elebidunen indizea baino 16,54 puntu beherago geratu da, eta planaren amaierako indizea baino 36,79 puntu beherago. Gainera, euskarazko onlineko ikastaroetan parte hartu duten profesional euskaldunek adierazi dutenez, material batzuk gaztelaniaz baino ez dira eskaintzen oraindik.

Zerbitzu-erakundeen prestakuntza espezifiko propioari begiratuta (tailerrak, ikastaroak, saio klinikoak...), berriz, euskaraz egindako prestakuntza-saioen kopurua ere (elebidunak barnean hartuta) ez da iritsi erakundearen langile elebidunen ehuneko maila berera.

Prestakuntza sanitarioan egoiliar gisa ari diren pertsonen dagokienez, irakaskuntzako unitatean hasten direnean, salbuespenak salbuespen, erakunde gehienetan ez zaie eskaintzen tutore euskalduna hautatzeko aukerarik: batzuetan, ez dagoelako behar adina tutore euskaldun, eta, beste batzuetan, ez dutelako horretarako aurreikuspenik eta plangintzarik egiten. Bestalde, ikasketa gehiena ez da egiten tutore nagusiarekin zuzenean, baizik eta prestakuntza-ibilbide guztian pasatzen diren zerbitzu eta unitateetako prestatzaileekin; eta alderdi hori kontuan hartu beharko litzateke plangintza egiten denean, ahal den neurrian, hala nahi duten pertsonen euskarazko trebakuntza eskaini ahal izateko.

Euskalduntzeko eta alfabetatzeko ikastaroei dagokienez, nahiz eta eskaintza

korporatiboarekin jarraitu eta, oro har, langileen liberazioak eta ahalegina esanguratsuak izan, alde ikaragarriak ikusten dira erakunde batzuetatik besteetara. Ildo horretatik, liberazio gehiago eskaintzeko aukera aztertzea komeniko litzateke egiaztatze-indize apalagoa duten kasuetan eta oraindik ere ingurune soziolinguistikoaren arabera lortu beharreko langile elebidunen ehunekora iristeko asko falta dutenetan, dela jardunaldi osokoak, dela partzialak. Hartara, hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko erritmoa bizkorrago beteko litzateke, hein batean.

Garrantzitsua da erakunde guztiek azterketa bat egitea lantaldearen euskalduntze-beharrak identifikatzeko, betiere zerbitzuetako lehentasunak, langileen euskara-maila eta zerbitzu-erakundearekin duten lan-harremana kontuan izanda. Eta, diagnostiko horren arabera, eremu eta lanpostu estrategiko batzuk euskalduntzeko plan bat prestatu beharko litzateke. Horretarako, beharrezkoa da zerbitzu-erakundeek jarrera prestuagoa izatea liberazioak proposatzeko garaian, eskaerari begira geratu gabe. Zerbitzu-erakunde batzuetan egiten den moduan, liberazio osoak eta partzialak emateko irizpideak zabaldu daitezke, baimena eskatzen duen pertsona derrigortasun-datarekiko lanpostu batean dagoen edo ez bakarrik hartu beharrean kontuan.

Halaber, profesional batzuek proposatzen duten bezala, komeniko litzateke euskalduntzeko eskaintza korporatiboa handitzea, eta urteko ohiko deialdietan eskaintzen direnez bestelako erritmo eta iraupenak dituzten prestakuntza-moduluak aukeran ipintzea.

3.4. Euskaraz lan egiteko hizkuntza-prestakuntza

Lanean euskara erabiltzeko hizkuntza-prestakuntzako saioak ezinbestekoak dira gaur egun, Osakidetzako profesional elebidunek, beren lanarekin erlazionatutako ezagutza teknikoak eta hizkuntzari dagozkionak bereganatzeaz gainera, segurtasuna eta konfiantza lor ditzaten euskaraz artatzeko eta lan egiteko. Behar hori are nabarmenagoa da unibertsitateko graduatuen kasuan (medikuak, erizainak, fisioterapeutak...), goi-mailako espezializazio profesionala duten arren, B2 euskara-maila eskatzen baitzaie bakarrik.

Azken plangintzaldian zerbitzu-erakunde gehiagok antolatu dituzte euskaraz lan egiten trebatzeko ekintzak. Hala ere, kasu gehienetan, 1. lehentasun-mailako langile elebidunentzat izaten dira prestakuntza-ekintza horiek, eta gutxitan jarri dira martxan lehentasunezko eremu guztietarako programak. Testuinguru horretan, programari ez zaio egin bi urtez behingo segimendua eta ebaluazioa, II. Euskara Planean proposatzen den arren.

Egiaztatu da, halaber, zerbitzu-erakunde txiki batzuetan mota horretako ikastaroak antolatzeko zailtasunak dituztela, taldeak osatzeko behar diren langileak falta baitzaizkie; izan ere, oso profesional gutxi dituzte ia eremu guztietan. Beharbada, arazo hori duten eta geografikoki elkarrengandik oso urrun ez dauden zerbitzu-erakundeak elkartu beharko liriateke; esate baterako, Debabarreneko eta Debagoieneko ESlak.

Bestalde, Euskara Zerbitzu Korporatiboak azkenean ez du zerbitzu-erakundeen esku jarri lehentasunezko esparru batzuetako elkarriketa-giden arabera

prestatzea aurreikusita zegoen material didaktikoa. Ahalegina egin beharko litzateke; izan ere, erakunde batzuetako euskara-teknikariek adierazi dutenez, euskarazko gidaliburu profesionalak laguntza-material ona dira, eta dagokien eremu bakoitzeko prestakuntza-saioetan probetxu handiagoa atera ahal izango litzaieke.

Dena den, euskaraz lan egiteko prestakuntza administrazio publiko batek bultzatu eta bermatu behar duen etengabeko prestakuntza baten parte gisa ulertu beharko litzateke, enplegatuek kalitate handienarekin eskain ditzaten dagozkien zerbitzuak bi hizkuntza ofizialetan. Beraz, entitateko etengabeko prestakuntzako planetan sartu eta prestakuntza-zerbitzuek antolatu beharko lukete, beharrezkoa denean, euskara-zerbitzuekin edo bestelako zerbitzu batzuekin lankidetzan eta koordinazioan.

3.5. Baliabide informatikoak

Osakidetza baliabideak bideratzen ari da osasungintzaren eta administrazioaren esparruetan euskaraz idazten laguntzeko; dena dela, hainbat profesionalak ez dauka laguntza horien berri, zerbitzu-erakundeetan ebaluazioa dela-eta egin diren talde fokaletan egiaztatu dugun moduan.

Osakidetzako langileek asko erabiltzen dituzten aplikazio informatiko korporatibo batzuei dagokienez, plangintzaldi honetan ahalegin esanguratsu bat egin da euskarara egokitzeko, bereziki, eremu sanitarioan eta asistentziazkoan (OsabideGlobal, Osanaia, laborategiko emaitzen txostenak...). Baina administrazioan, pertsonen kudeaketan, ekonomian eta beste eremu batzuetan erabiltzen diren beste aplikazio batzuk gaztelania hutsean daude oraindik. Are gehiago, aplikazio berrienak normalean bi hizkuntzetan erabiltzeko sortzen diren arren, salbuespen batzuk detektatu dira, eta salbuespen horiek ez diote batere laguntzen entitatean euskararen erabilera normalizatzeko prozesuari.

Sareko ordenagailu guztietan Windows sistema eragileko eta Office programetako hizkuntza aldatzea ere erraza da: bi klik baino ez dira behar. Erakunde askotan komunikazioak egin dira langileek aukera horren berri izan dezaten, eta, nahi dutenek, hizkuntzaren aldaketa egin dezaten. Nolanahi ere, komunikazio horiek ez dute izan esperotako emaitza; izan ere, ebaluazioan elkarrizketatutako pertsona gehienek ez dute aukera horren berri. Ondorioz, 2019 amaieran, erakundeko PCen % 2,46k bakarrik zituzten sistema eragilea eta Office programak euskaraz.

3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala

Zerbitzu eta talde profesional batzuetan euskara-maila ona izan arren, eta zerbitzu batzuetan euskara profesionalen arteko harreman informaletako hizkuntza nagusia den arren, oraindik zerbitzu-erakunde batean ere ez da urrats sendorik egin euskara talde edo zerbitzu batzuetako laneko hizkuntza nagusia izan dadin. Testuinguru horretan, adierazi behar da ez dela bete Euskara Planaren bigarren helburua: "kondizioak betetzen diren unitate edo zerbitzu

guztietan euskara laneko hizkuntza izatea”.

Horrenbestez, gaztelaniak jarraitzen du laneko hizkuntza nagusia izaten, komunikazio-mota jakin batzuetan, horizontalak nahiz bertikalak, bi hizkuntza ofizialak erabiltzen diren arren. Zuzendaritzen komunikazioetan, esate baterako, bi hizkuntza ofizialak erabili ohi dira, baina kudeaketa sanitarioko unitateen komunikazioetan ez da hala izaten beti, eta zerbitzu-arduradunen eta langileen arteko harremanetan ere ez.

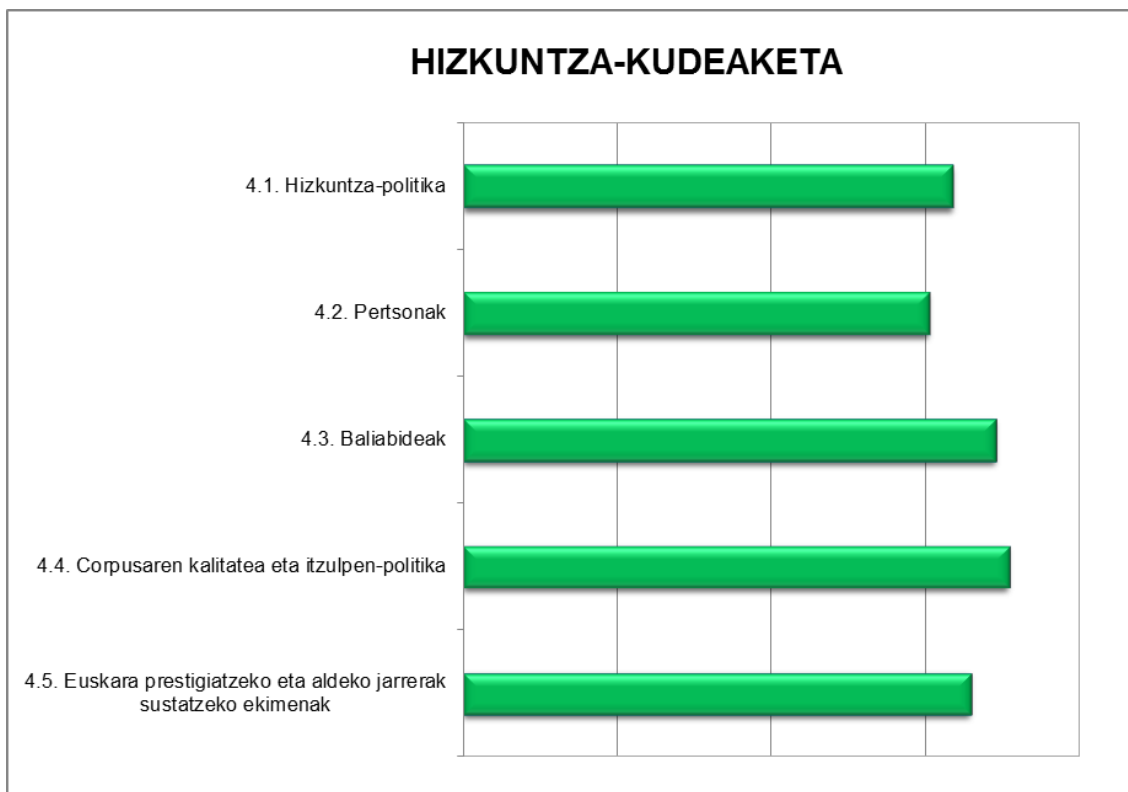
Bilera orokor (zentroetako bilerak, zuzendaritza-bilerak, etab.) eta aurkezpen gehienetan, hasierako eta amaierako agurrak bi hizkuntza ofizialetan bermatu ohi dira, eta batzuetan tartekatu egiten dira euskara eta gaztelania; hala ere, ekitaldi horiekin erlazionatutako dokumentazioa gaztelaniaz entregatu ohi da. Salbuespen batzuk baino ez daude: euskara-batzordeak eta sindikatuekiko bilerak, eta, normalean, euskaldun gehien dituzten erakundeetan.

Egia esan, kontuan izanik ohiko komunikazio-hizkuntza nagusia gaztelania dela, pertsona askorentzat ezohikoa, behartua eta/edo nekeza da euskararen erabilera bermatzea, bilerak, aktak edota barruko bestelako komunikazio-egoerak bideratzeko. Horregatik, ezinbestekoa da bileretan euskararen erabilera modu naturalean sartzen joateko aukera emango duten irizpide garbiak hartzea; esate baterako, parte-hartzaile euskaldunei euskaraz aritu daitezen uztea gainerakoek euskaraz ulertzen dutenean, aldi bereko itzulpeneko sistema erabiliz, etab. Orain arte halako esperientzia gutxi jarri dira martxan.

Erakunde askotan ez da lortu euskararen erabilera sustatzeko inongo konpromiso edo ahalegin bateraturik ere Zuzendaritzaren eta sindikatuen artean. Haietako guztiek ez dute sistematikoki bermatzen euskararen erabilera beren komunikazioetan. II. Euskara Planaren ebaluazioan izan duten parte-hartzea ere ez da berdina izan; batzuen parte hartzea txikia izan da.

* * *

5.4. Hizkuntza-kudeaketa



INDARGUNEAK

4.1. Hizkuntza-politika

Osakidetzaren II. Euskara Plana garatzeko programa propioa daukate erakunde guztiek, eta bere jarduera-eremuan aplikatzen dute plana martxan jarri zenetik.

Giza baliabideak kudeatzeko sistema informatiko korporatiboa (SAP) gaituta dago erakundeetako Euskara Planaren egiturak, lehentasunak eta ehunekoak jasotzeko, eta hizkuntza-eskakizunen eta derrigortasun-daten kudeaketa lantzeko.

Osakidetzarekin lan egiten duten zerbitzu hitzartuek (Asunción Klinika, Osatek, anbulantzia-zerbitzuak, Odol Emailen Elkarte...) euskararen erabilera normalizatzeko plangintzak edo jarraibideak dituzte, Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planaren helburuekin bat datozenak neurri batean.

Euskara Planaren lidergoari dagokionez, oro har, zuzendaritzetako ia kide guztiek ezagutzen dute Euskara Plana eta hizkuntza-irizpide nagusiak, eta, oro har, plana zabaltzeko, zuzentzeko eta gauzatzeko lanean duten eginkizuna eta ardura onartzen dituzte. Haietako askok Euskara Planeko segimendubatzerdeetan parte hartzen dute. Praktikan, zerbitzu-erakunde batzuetan zuzendaritza osoa bilakatu da planaren lider, eta, hala, errazagoa izan da plana zeharka hedatzea; beste erakunde batzuetan, Pertsonen Zuzendaritzara mugatu da ardura, eta horrek muga batzuk ditu.

Zerbitzu-erakunde guztietako 500 zuzendari eta arduradun baino gehiagok hartu dute parte Euskara Planaren lidergoa indartzeko prestakuntza-saioetan, zeinak Giza Baliabideetako Zuzendaritzak antolatu baititu, eta Kike Amonarriz soziolinguista izan baita gidaria. Saio horiek bi helburu zituzten: alde batetik, liderrek euskara bultzatzeko garaian dituzten kezka, iritzi eta sentsazioak jasotzea, eta euskararen aldeko politikak aktibatzeke modu berriak proposatzea; eta, bestetik, lidergo aktiboaren garrantziaren inguruan sakontzea.

Zerbitzu-erakundeek Euskara Planeko normalizazio-helburu eta -neurriak txertatu dituzte beren plan estrategikoetan, eta planaren inguruko hainbat adierazle erabiltzen dituzte urteko kudeaketa-planetan. Horri esker, Zuzendaritzak berak zehatzago ikusi ahal izango du zenbateraino betetzen den Plana eta zer neurri zuzentzaile aplikatu beharko diren.

Bada beste datu oso positibo bat. Hain zuzen, II. Euskara Plana onartu zenetik, urtero-urtero Kontratu Programan hainbat adierazle txertatzen dira euskara-planaren ikuspegiarekin, zabalkundearekin eta emaitzekin lotuta; izan ere, horrek laguntza eskaintzen du zerbitzu-erakunde guztiak ezarritako helburuekin lerrokatu daitezen eta, aldi berean, haien segimendua egiteko aukera sortzen du. Plangintzaldi honetan, programa-kontratuetakoko Euskara Planari buruzko adierazleen ebaluazioaren emaitzak hobetzen joan dira urtetik urtera. Euskara Planeko ebaluazio partzialean (2017) adierazi zenez, adierazleen betetze-mailaren batezbestekoa % 70ekoa izan zen, eta, planaren amaieran, (2019)

batezbestekoa % 80,97ra iritsi da.

Hizkuntza-kudeaketaren etengabeko ebaluazioaren politikan (II. Euskara Planean proposatua) ezartzen da, halaber, bigarren plangintzaldi honetan zerbitzu-erakundeek hizkuntza-kudeaketaren Bikain kalitate-ziurtagiria lortu behar zutela, gutxienez, garapen-maila ertainarekin (zilarrezko ziurtagiria). % 40tik gorako biztanleria elebiduneko eremu soziolinguistikoetako erakundeek planeko lehenengo hiru urteetan lortu behar zuten, eta, gainerakoek, azken hiru urteetan. Lehenengo hiru urteetan, lehenengo taldetik Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea eta Uribeko, Barrualde-Galdakaoko, Bidasoko, Debagoieneko, Debabarreneko, Donostialdeko eta Goierri-Urola Garaiko ESLak aurkeztu ziren, eta guztiek lortu zuten helburua. Lehenengo talde horretan, Tolosaldeko ESla izan zen aurkeztu ez zen bakarra. Gainera, bigarren taldeko bi erakunde ere aurkeztu ziren: Santa Marina Ospitalea eta Arabako ESla; lehenengoak zilarrezko ziurtagiria lortu zuen, eta, bigarrenak, oinarritzkoa. Geroago, Bikain ziurtagiriaren ebaluazio-eredua aldatu egin zen, eta laneko hizkuntzan zentratu zen gehiago, zerbitzu-enpresen lehenetsun-sistema kontuan hartu gabe. Hala ere, beste hiru erakundeek (Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea, Gorlizko Ospitalea eta Emergentziak) 400 puntu lortu zituzten, aurreko eredian zilarrezko ziurtagiriari zegokion puntuazioa; eta beste bik (Arabako ESla eta Transfusioen eta Giza Ehunen Euskal Zentroa) aurreko eredian oinarritzko ziurtagiriari zegokion puntuazioa lortu zuten.

Osakidetzak ez du sinatu hizkuntza-eskubideen inguruko kexei buruzko protokolorik, baina Osasun Sailak eta Elebidek, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzaren ekimenez, herritarren kexak kudeatzeko barne-protokolo bat jarri dute martxan. Hala, PEAZak arduratzen dira mota horretako kexak eta gainerakoak kudeatzeaz; kexarekin erlazionatutako zerbitzuekin harremanetan jartzen dira, gertatutakoa argitzeko, irtenbideak bilatzeko eta kexa guztiei erantzuteko. Osakidetzak bilerak egiten ditu urtero Elebiderekin, Behatokiarekin eta Arartekoarekin, intereseko taldetzat jotzen baititu Euskara Planaren garapenean. Euskara normalizatzeko prozesuaren inguruko informazioa ematea eta euskararen erabileraren inguruko kexak kudeatzea eta segimendua egitea da bilera horien helburua.

Hizkuntza ez-ofizialei dagokienez, Osakidetzak telefono bidezko interpretazio-sistema bat du, hizkuntza ofizialetan hitz egiteko zailtasunak dituzten erabiltzaileen komunikazioa errazteko eta asistentzia egokia bermatzeko. Asistentziaren hainbat mailatan erabiltzen da zerbitzu hori, baina garrantzi berezia du larrialdi-egoeretan. Guztira 50 hizkuntza daude eskura; horien artean gehien eskatzen dituztenak, arabiera, ukrainera eta errumaniera dira.

4.2. Pertsonak

Zerbitzuetako eta unitateetako arduradunek eta agintariek garrantzi handia dute, euren gidaritzapean dituzten lantaldeei euskararen erabilerako irizpideak transmititzeko, aplikatzeko eta jarraipena egiteko. Ardura garrantzitsu hori kontuan izanik, Prestakuntzako eta Euskarako Zerbitzu Korporatiboek prestakuntza-ikastaro bat antolatu dute online, erdi-mailako agintari guztientzat.

Ikastaro hori 2017ko erdialdean ipini zen martxan, eta, apurka-apurka, Osakidetzako erdi-mailako arduradun guztietara zabalduko da. 2017 eta 2019 artean 9.102 pertsonak parte hartu dute guztira, eta haietatik 298 zerbitzuetako arduradun edo agintari izan dira.

Plangintzaldi guztian zehar, Euskara Zerbitzu Korporatiboak hiru prestakuntza-saio antolatu ditu urteko, ezagutza areagotzeko eta zerbitzu-erakundeetako euskara teknikarien arteko koordinazioa sustatzeko. Parte-hartzaile ugari izan dira prestakuntza-saio horietan, eta balorazio ona izan dute.

Komunikazioko unitate korporatiboak ez du antolatu entitateko eguneroko egitekoetan euskararen erabilera bultzatzeko sentsibilizazio-kanpainarik, baina erakunde batzuek sentsibilizaziorako komunikazio-ekintza eta -jarduera zehatzak egin dituzte, adibidez, Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESla (larrialdi pediatriakoetako lantaldearentzako komunikazio espezifikoa).

2015etik, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak errekonozimendu-ekitaldi bat egiten du urtero, 2014tik hasita, Osakidetzaren barruan euskararen erabilera normalizatzeko proiektu berritzailearen bat garatzen nabarmentzen diren pertsonak eta lantaldeak aintzatesteko. Ekimen horrek gero eta onespren handiagoa izan du, eta jardunbide egokien jardunaldi bat bilakatu da. Ondorioz, jardunaldiotara aurkezten den proiektu-kopurua handiagoa da urtetik urtera, eta, bestetik, proiektu horien funtsa eta zerbitzu-erakundeetan pizten duen interesa ere gero eta handiagoa da. Ekimen hori martxan jarri zenetik, 21 erakundeetako 15ek proiektu bat edo gehiago aurkeztu dituzte: Arabako ESla, Barakaldo-Sestaoko ESla, Barrualde-Galdakaoko ESla, Bidasoko ESla, Bilbo-Basurtuko ESla, BOMS, Debarreneneko ESla, Debagoieneko ESla, Donostialdeko ESla, Emergentziak, Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESla, Goierri-Urola Garaiko ESla, Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea, Tolosaldeko ESla eta Uribeko ESla). Proiektu guztiek jaso dute aintzatespenen bat. Nabarmendu beharrekoa da erakunde batzuek edizio guztietan aurkeztu dituztela proiektuak.

Ekimen horri jarraituz, zerbitzu-erakunde batzuek ere beren eremu profesionalean euskararen erabilera bultzatzen nabarmendu diren langileak aintzatesteko jardunaldi edo ekitaldiak antolatu dituzte.

Osakidetzak entitateko euskarari buruzko informazio-kanpainak antolatzen ditu, urtero, Euskal Herriko Unibertsitatearekin eta Eusko Jaurlaritzako Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin lankidetzan, osasun-arloko ikasleentzat. Bereziki esanguratsua da kanpaina horietarako prestatutako triptikoa, 2015. urteaz geroztik ate irekien jardunaldietan eta matrikulazio-kanpainetan zabaltzen dena. Kanpaina horien bitartez, halaber, euskarazko irakaskuntza-ereduetan matrikulatzea sustatzen da. Bestalde, EHUrekin sinatutako lankidetzari esker, osasunari eta hizkuntzari buruzko bi udako unibertsitate-ikastaro antolatu dira (2017an eta 2018an), eta, 2019-2020 ikasturtean, *Hizkuntzen kudeaketa osasun arretan* graduondokoan eta *Osasuna eta hizkuntza bidegurutzean* udako ikastaroan parte hartu du Osakidetzak.

4.3. Baliabideak

Zerbitzu-erakunde guztiek sortu dute formalki Euskara Plana Garatzeko Batzordea. Batzorde horietako gehienetan planean adierazitako irizpideak betetzen dira, osaketari eta funtzionamenduari dagokionez. Zuzendaritza guztietako kideek parte hartzen dute, baita Euskara Plana garatzeko lanbide-alor garrantzitsuetako kideek, euskara-teknikariak eta sindikatuek ere.

II. Euskara Plan honek berritasun nabarmen bat izan du: hain justu, interes-taldeak identifikatu dira euskararen erabilera normalizatzeari dagokionez, eta koordinaziorako eta lankidetzarako marko bat ezarri da, bai oro har, bai zerbitzu-erakunde bakoitzaren jarduera-esparruan. Korporazio mailan, bilerak antolatzen dira urtero jarraian zehazten diren interes-taldeekin, hizkuntza-normalizaziorako neurrien egoera helarazteko eta partekatzeo, eta, hala badagokio, batera jarduteko ildoak proposatzeko: EHU (Euskararen eta Etengabeko Prestakuntzaren arloko errektoreordea), HABE, IVAP, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza, Lanbide Heziketako Sailburuordetza, Arartekoa (hizkuntzaren arloko kexez arduratzen den letratu), EUDEL, UEMA, Behatokia, OEE (euskararen erabilera normalizatzearen aldeko profesional sanitarioen elkarte), Kontseilua, hiru foru-aldundietako euskara-zerbitzuak, etab. Zerbitzu-erakundeetako interes-taldeen ari garela, toki-administrazioetako euskara-zerbitzuak, euskara bultzatzeko erakundeak, euskaltegiak... izaten dira nagusiki. Hainbat erakundek aurrerabide handia izan dute, interes-taldeak identifikatzeari eta haien partaidetzari dagokionez; horretan, ziurrenik, lagungarri izan da kudeaketa aurreratuko ereduak txertatu izana, tankera horretako dinamikak posible egiten dituzten aldetik.

Erakunde publikoekin (Arabako eta Bizkaiko foru-aldundiak) eta pribatuekin (Mutualia) euskararen erabileraren normalizazioa bultzatzeko lankidetzahitzarmenak sinatzea izan da plangintzaldi honetako berrietako bat.

Hizkuntza-normalizazioko planarekin erlazionatutako alderdi teknikoek arduratzen diren euskara-zerbitzu teknikoak martxan jartzeari dagokionez, erakunde guztiek gutxieneko egitura bat izatea lortu da bigarren plangintzaldi honetan. Euskara-teknikaririk ez zuten azken erakundeek (Arabako Osasun Mentaleko Sarea eta Arabako Errioxako ESla) teknikari hori izatea lortu dute plangintzaldi horretan bertan. Gainerako erakundeek profesional gehiago edo gutxiago eta lanaldi handiagoa edo txikiagoa dute erakundearen tamainaren arabera. Gaur egun, langile hauek ari dira erakundeetako euskara-zerbitzu teknikoetan: normalizazioko 22 teknikari, 3 itzultzaile, 5 administrari, eta Euskara Zerbitzu Korporatiboko 5 teknikariak, 5 itzultzaile-interpreteak eta 2 administrariak.

4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika

Euskarak errotulu, kartel eta dokumentuetan duen funtzionalitatearekin lotutako irizpideei dagokienez, gehienetan betetzen dira: euskarazko eta gaztelaniazko testuak elkarrekin agertzen direnean eta mezu berbera dutenean, euskarazko

testua beti lehenetsita agertzen da (goiko aldean edo ezkerretan), beltzez nabarmenduta, eta testuak zuzen idatzita daudela bermatzen da.

Osakidetzaren Zuzendaritza Nagusiak eta erakunde askok idatzita eta onartuta dauzkate itzulpen-protokoloak, eta itzulpen gehienak erakundearen euskarazerbitzuaren bidez edota kanpoko enpresen bidez egiten dira. Edonola ere, hainbat erakundek Euskara Zerbitzu Korporatibora helarazten dituzte testuak itzultzeko. Helburua zera da, erakunde guztiek modu autonomoan asetzea eta kudeatzea euren itzulpen-beharrak. Hala ere, bigarren plangintzaldi honetan asko hazi denez itzulpen-bolumena entitate guztian, Osakidetzak kanpoko enpresa bat kontratatu du itzulpenekin laguntzeko.

2014tik, euskarara itzultzeko lanetan aritzen diren langileei zuzendutako prestakuntza-saioak antolatu ditu Euskara Zerbitzu Korporatiboak: *Itzulpen mintegi iraunkorra*, Wordfast itzulpen-memoria, euskarazko terminologia medikoa...

Interpretazio-zerbitzuaz ari garela, zerbitzu-erakundeen eskaerek gora egiten dute urtetik urtera, baina, hala ere, Zuzendaritza Nagusiak eskatzen du gehien zerbitzu hori. Orain arte mahai sektorialetan eta jardunaldietan erabili izan da batez ere, baina batzordeetan (Pertsonen sailekoa, Euskara Batzordea...) eta saio kliniko orokorretan ere erabiltzen da.

Osakidetzak eta IVAPeko Terminologia Zerbitzuak duten harremanari eta elkarlanari esker, azken urteetan aurrerapauso handiak egin dira osasunarekin lotutako alor profesioaletan hiztegi terminologikoak prestatzeko eta argitaratzeko bidean. Horri esker, 1999ko Osasun Administrazioako Hiztegia argitaratu ostean, 2014tik aurrera hamaika hiztegi kaleratu dira; prestaketa-lanetan jardun duten teknikari-taldeetan Osakidetzako adituek parte hartu dute, eta edukiok Euskalterm terminologia-banku publikoan daude argitaratuta, Euskararen Aholku Batzordeko Terminologia Batzordearen oniritziarekin, hura baita euskarazko terminologia onartzeko, normalizatzeko eta zabaltzeko arduraduna. Hain zuzen ere, honako hiztegi terminologiko hauek argitaratu dira:

- Gaixotasunen Hiztegia,
- Ginekologia Hiztegia,
- Onkologia Hiztegia,
- Kardiologia Hiztegia,
- Otorrinolaringologia Hiztegia,
- Nefrourologia Hiztegia,
- Dietetika eta Nutrizio Hiztegia,
- Bioetika Hiztegia,
- Hiesaren Hiztegia,
- Traumatologia Hiztegia,
- Mendekotasunaren Hiztegia.
- Osasun Administrazioako Hiztegia,
- Farmakoen Hiztegia,
- Psikiatria Hiztegia,
- eta Oftalmologia Hiztegia

Bestalde, Osakidetzak osasunaren arloko beste lan terminologiko batzuk

baliatzen eta zabaltzen ditu bere jarduera-esparruan, lankidetzan jarduten duen erakundeek eta organismoek prestatuak. Horietako askotan, Osakidetzako profesionalak esku hartu dute:

- Erizaintzako Hiztegia (EHU)
- Farmazia Hiztegia (EHU, GFA, FEUSE...)
- EEren Medikuntza Hiztegia (OEE)
- Psikopatologiako Hiztegia (OME)
- Sexologiako Hiztegia (EHU)
- Gipuzkoako Medikuen Elkargoaren Hiztegia (GME)

Gainera, historia kliniko elebiduna prestatzeko bidean aurrera egiteko Osakidetzak berak egindako plangintzari erantzunez, Euskara Zerbitzu Korporatiboa hainbat proiektu terminologikotan lan egin du eta ari da lanean.

- PROM galdetegiak
- *Mangolsen bidaia* haurren obesitatea tratatzeko aplikazioa euskarara egokitzea eta bikoizketarako prestatzea.
- *Eskabide* aplikazioa, material-eskabideak kudeatzekoa.
- Saiakuntza klinikoaren eta laborategiko saiakuntzen katalogoa (13.500 termino).
- NANDA, NOC eta NIC erizaintzako taxonomiak.
- CIE 10 euskarara egokitzea (Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapenaren azken bertsioa).
- Gaixotasunen Nazioarteko Sailkapeneko (CIE-10) termino ulerterrazak itzultzea eta egokitzea: 3.697 termino
- CIE 10 egokitzen amaitu ostean, Snomed CT egokitzeak aukerak aztertuko dira (munduan garatutako zabalera, zehaztasun eta garrantzi handieneko terminologia kliniko osoa, eleanitza eta kodifikatua). Lan hori Espainiako Gobernuaren Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioarekin batera egingo da.

Azkenik, mota guztietako idatzi eta argitalpenetako euskara estandar eta kalitatezkoari dagokionez, Osakidetzak lanean jarraitzen du, beti bezala. Errotulazioan, dokumentazioan eta mota guztietako argitalpenetan euskara estandarra, zuzena eta komunikazio-kalitatea duena bultzatzen da.

Gai horretan aurrera egiten eta hobetzen jarraitzeko, Euskara Zerbitzu Korporatiboak, zerbitzu-erakundearen eta Osasun Sailaren laguntzarekin, *Osakidetzan euskaraz idazteko estilo-liburua* idatzi du. Ekimen interesgarria da, edozein motatako dokumentuak euskaraz argitaratzeko garaian izan daitezkeen zalantzetako asko argitzen dituen.

4.5. Euskararen erabilera sustatzeko eremuak

Zerbitzu-erakunde batzuek, bereziki, euskara-zerbitzu teknikoan baliabide gehien dituztenek, euskararen erabilera sustatzeko guneak antolatu dituzte, hala nola Mintzalagun eta Mintzodromoa, langileek osatutako euskara-taldeak sortu dituzte, bisitak eta irteerak antolatu dituzte, bideoak egin dituzte, etab.

Bestalde, zerbitzu-erakunde ugari euskararen aldeko ekintza zehatzetan parte hartu dute: Euskararen Eguna, Korrika, Euskaraldia...

* * *

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

4.1. Hizkuntza-politika

Nahiz eta zerbitzu-erakunde guztiek Osakidetzaren Euskara Plan Orokorra garatzeko programa edo plangintza propioa izan, nabaritu da erakunde askotan planeko neurri garrantzitsu batzuk (planaren helburuak betetzeko lagungarrienak izango liratekeenak, kualitatiboki eta kuantitatiboki) ez daudela jasota edota ez direla plangintzan zehaztutakoaren arabera abiarazi. Adibidez: euskarazko zerbitzu medikoen eskaintza, dela lehen mailako arretan, dela ospitaleko arretan; unitateetako euskara-programak; euskara talde profesional batzuen laneko hizkuntza nagusi gisa ezartzea, eta abar.

Osakidetzarekin lan egiten duten zerbitzu hitzartuek (Asunción Klinika, Osatek, ambulanzia-zerbitzuak, Odol Emaileen Elkarte...) euskararen erabilera normalizatzeko neurriak bultzatzen dituzte, Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Planaren helburuekin bat datozenak. Zerbitzu horiek erakunde batzuetan duten presentzia eta garrantzia kontuan izanda, komenigarria izango litzateke zerbitzu horiek lehentasunezko interes talde izendatzea, helburu komunak identifikatzeko, eta, ahal den neurrian, proiektuak partekatuzko. Osasun Sailak kooperazio hori bultzatzea oso baliagarria izango litzateke.

Euskara Planaren lidergoari dagokionez, erakunde batzuetan zuzendaritza guztiak badaude ere inplikaturik plana hedatzeko eta gauzatzeko lanean, esan beharrezkoa da erakunde gehienetan Gerentziak eta Pertsonen Zuzendaritzak izaten dutela jarrera proaktiboena planaren garapenean eta segimenduan eta hizkuntza-normalizaziorako irizpide eta neurrien transmisioan eta aplikazioan. Horrek mugatu egiten du plana arlo eta zerbitzu guztietara modu transbertsean zabaltzeko aukera.

Gainera, zuzendaritzen lidergoa indartzeko beharrez gainera, hau da hobetu beharrezko alderdi garrantzitsuenetako bat, behin eta berriro errepikatu dena ebaluazio honetako txostenetan: aginte-lanpostuetan eta erantzukizuneko lanpostuetan dauden pertsona guztien konpromisoa eta inplikazioa. Haien lana ezinbestekoa da dagokien zerbitzu eta unitateetan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak transmititzeko eta euskararen normalizaziorako neurriak aplikatzeko. Haien partaidetza aktiborik gabe, zaila izango da euskara-plana behar bezala garatzea haiek zuzentzen dituzten sailetan. Beraz, beharrezkoa da pertsona horiek inplikatzeko eta dagokien eremuetan Euskara Plana behar bezala betearazteko beharrezko laguntza ematea.

Unitateetako euskara-programa espezifikoek (unitate bakoitzean Euskara Planaren irizpide nagusiak aplikatzeko eta segimendua egiteko mikroplanak) arrakastarik eduki ez izana aurreko paragrafoan azaldutako inplikazio eta lidergo faltaren ondorioa izan da. Izan ere, unitateetako arduradunek ez dute behar adinako inplikaziorik izan neurri horri dagokionez. Garrantzi handiko neurria da, plana unitate bakoitzera eraman eta egokitzeko helburua baitu, baina aginte-kate osoaren konpromiso garbiarekin baino ezin du arrakasta izan.

Euskararen normalizazioaren inguruko helburu eta adierazleak sartu dituzte

zerbitzu-erakundeek beren plan estrategikoetan eta kudeaketa-planetan, baina, hala ere, komeniko litzateke adierazle eta helburu horiek, pertsonen eremuan ez ezik, beste eremu batzuetan ere sartzea, betiere normalizazio-neurriaren arabera eta normalizazioa gauzatzeko gaitasun handiena duen zuzendaritzaren arabera.

Kontratu-programaren baitako Euskara Planeko adierazleei dagokienez, beti planaren helburu nagusiekin erlazio handiena dutenak hautatzea komeniko litzateke: herritarrak euskaraz artatzea eta euskarazko lanaren sustapena.

Bestalde, erakunde guztiek ez dute bete hizkuntza-kudeaketaren Bikain ziurtagirira aurkezteko eta gutxienez tarteko mailako ziurtagiria (zilarrezkoa) lortzeko agindua. Tolosaldeko ESLak 2014 eta 2016 artean aurkeztu behar zuen, eta gerora ez dira aurkeztu Zuzendaritza Nagusia, Arabako Osasun Mentaleko Sarea eta Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako, Bilbo-Basurtuko, Barakaldo-Sestaoko eta Arabako Errioxako ESLak. Egia da Bikain arautzen duen dekretua aldatu zenetik zailagoa dela tarteko mailako ziurtagiria lortzea. Hala ere, ebaluazioa egin zitekeen, ebaluazio-txostenari eta lortutako puntuazioari begira, garrantzia ziurtagiriari bakarrik eman gabe. Erakunde batzuek egin dute, baina beste batzuek aukerarik errazena hartu dute.

Hizkuntza-kudeaketaren etengabeko ebaluazioaren politika lagungarria da hizkuntza-normalizaziorako neurrien garapenari dagokionez lasaikerian ez erortzeko, baina, batzuetan, ebaluazioak direla eta, dinamika interesgarri batzuk geldiarazten dira, batez ere, Euskara Planaren ebaluazio partzialaren eta azken ebaluazioaren ondorioz, erakundeak lan horiekin lanpetuta egoten baitira zenbait hilabetez. Hala, interesgarria izango litzateke ebaluazio horiek neurri batean arintzea, zorroztasuna alde batera utzi gabe.

Hizkuntza ofizialen erabilerari buruzko kexak PEAZen bidez kudeatzeko protokoloa martxan jarri ondoren, segimendurako eta ebaluaziorako metodo bat zehaztea komeniko litzateke, aldian-aldian jakin ahal izateko mota horretako zenbat kexa jaso diren eta behar bezala konpondu ote diren. Horrez gainera, balagarria izango litzateke Elebide eta Behatokia erakundeekiko kooperazioan aurrera egiten jarraitzea kexetan zehaztu beharreko datu guztiak adoste aldera. Izan ere, kasu batzuetan, jasotzen diren datuekin oso zaila izaten da kexa zer eremu profesionali eta zer txandari dagokion jakitea.

Azkenik, gogoeta gisa, nabarmendu behar dugu gaur egun ez dagoela hizkuntza-politika garbirik Euskal Autonomia Erkidegoko administrazio publikoetan hizkuntza ez-ofizialak kudeatzeari buruz. Osakidetzaren ikuspuntutik, garrantzitsua litzateke lehenbailehen ekitea erronka horri, kontuan izanik hizkuntza bat baino gehiago erabiltzea eskatzen duten asistentzia-egoerak, praktika klinikotik eratorriak, ugaritzen ari direla.

4.2. Pertsonak

Hizkuntza ofizialak erabiltzeko Osakidetzaren jarraibideei buruzko onlineko ikastaroa hainbat aldiz egin da 2017tik; Prestakuntzako eta Euskarako Zerbitzu Korporatiboek antolatzen dute, eta erdi-mailako agintariei zuzentzen zaie

bereziki. Osakidetzako langile askok (9.102 pertsona) hartu dute parte ikastaroan, baina erdi-mailako arduradunen parte-hartzea baxua izan da: 298 pertsona.

Euskara-teknikarientzako prestakuntza-saioak antolatu ohi dira jardunbide egokiak parteka ditzaten. Komeniko litzateke, era berean, koordinatuta lan egitea eta eguneroko lanean dauden oztopoak gainditzeko irtenbideak bilatzea; indibidualki lan jakin batzuk aurrera eramateko gaitasunik ez duten zerbitzu-erakundeentzako ekimenak ere jar daitezke martxan, sinergia eta baliabideak parteka ditzaten proiektu jakin batzuk garatzeko eta ekimen berritzaileak abiarazteko.

Langile euskaldunak identifikatzeko sistemaren inguruko kanpainaz gainera, bigarren plangintzaldi guztian ez da egin langileak euskaren inguruan sentsibilizatzeko bestelako kanpainarik, Euskara Planean jasotzen den arren.

Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendaritzak urtero aintzatesten ditu euskararen erabilera normalizatzeko proiektuen garapenean nabarmendu diren lantaldeak, baina ez da planteatu beren lana bi hizkuntza ofizialetan, Euskara Planean proposatzen den moduan, egiten duten langileen eguneroko motibazioa, konpromisoa eta ahalegin pertsonala aintzatesteko modurik. Zerbitzu-erakundeek ere ez dute batere ekimenik martxan ipini norabide horretan.

4.3. Baliabideak

Zerbitzu-erakunde guztiek sortu eta martxan jarri dute Euskara Plana garatzeko batzorde bana, baina, kasu batzuetan —esate baterako, Zuzendaritza Nagusian— ez da osatu 2/2014 Instrukzioaren arabera (zuzendaritzetako kideek parte hartu behar dutela dio); eta, beste kasu batzuetan, bilerak ez dira egin ezarritako maiztasunean, zenbait arrazoi direla medio. Gainera, askotan, Euskara Batzordearen funtziorik garrantzitsuenak —hala nola Planean jasotako hizkuntza-normalizazioko neurriei buruzko erabaki garrantzitsuak hartzea— alboratuta geratzen dira garrantzi gutxiagoko beste gai batzuegatik. Era berean, zerbitzu-erakunde askotan, interes-taldeen identifikazioari eta parte-hartzeari dagokion aurrerapen-maila apala izan da.

Aipamen berezia merezi du Euskara Plana Garatzeko Batzorde Korporatiboak. Zuzendaritza Nagusiko eta Osasun Saileko kideek hartu dute parte batzorde horretan, baina ez da izan entitateko zerbitzu-erakundeetako partaiderik. Sindikatuak ere batzorde horretatik kanpo geratu dira, eta Giza Baliabideetako Zuzendaritzaren bidez ematen zaie Euskara Planaren aurrerapenen berri.

Interes taldeekin (IVAP, HPS, HABE, UEMA, Soziolinguistika Klusterra, Kontseilua...) euskararen normalizazioan izandako lankidetzaren dinamika positiboa izan da, eta lan-lerro komunak hobetzeaz gainera, proiektu berriak abiarazteko balio izan du. Testuinguru horretan, halako aliantzak bultzatzen jarraitu beharko litzateke, eta bereziki landu beharko lirateke etorkizunean langile izango diren hizkuntza-prestakuntza (EHUrekin eta Lanbide Heziketako Sailburuordetzarekin) eta langile euskaldunen euskarazko zerbitzuen eskaintza aktiboa (OEE

elkartearekin).

Zerbitzu-erakunde guztiek izan arren euskara-zerbitzu tekniko bat, denetan ez da modu orekatuan jarduten Euskara Planean gomendatuko hiru alorretan: normalizazioaren dinamizazioa, testuak eta itzulpena, eta administrazio-lanak. Euskara Zerbitzuak ez duelako nahikoa baliabide edo erakundea langile gehiago izateko txikia delako gertatzen da hori. Baliabideak optimizatzeko, eta, hala badagokio, areagotzeko, garrantzitsua izango litzateke zerbitzu tekniko bakoitzaren zereginak berrikustea eta funtzio eta beharrak banatzea.

4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika

Zerbitzu-erakunde gehienek ezarria dute itzulpen-premiak kudeatzeko protokoloa eta modua, baina, hala ere, askotan, itzulpen-lanek pisu gehiegi dute normalizazio-teknikarien lanen artean, eta horrek denbora kentzen die Euskara Planaren dinamizazioan balio erantsi handiago duten lanak egiteko. Interesgarria litzateke aztertzea nola kudeatu beharko liratekeen itzulpenak erakunde bakoitzaren tamaina, izaera eta baliabideen arabera, eta hobetze-proposamenak eginez ondorioak aurkeztu erakundeoi. Testuinguru horretan, eta teknologia neuronalean oinarritutako itzulpen automatikoko sistemen garapena ikusita, euskaraz dakiten pertsonak testu elebidun propioak sortzeko irizpide argiak ezarri ahalko lirateke; betiere euskara-zerbitzuetara bidali beharko litzateke gainbegiratzeko, zenbateraino zabalduko diren kontuan hartuta.

Itzulpen-zerbitzu korporatiboari dagokionez, estazio klinikoetako itzulpenak eta testuak euskarara egokitzeko lanak amaitzea ezarri beharko litzateke lehenetsun gisa, euskarazko asistentzia osoa eta hobea izatea ekarriko baitu. Interesgarria izango litzateke, bestalde, interpretazio-zerbitzuaren eskaintza eta erabilera zabaltzen jarraitzea, ekitaldi publikoetan eta bileretan euskararen erabilera bermatzeko aukera emango baitu. Hala ere, komeniko litzateke erakundeek interpretazio-lana kalitate onenarekin egin ahal izateko baliabiderik onenak jartzea.

Jarri zen martxan paziente eta erabiltzaileekiko harremanetan gehien erabiltzen diren dokumentuak estandarizatzeko proiektu bat (dokumentu-ereduak hautatu ziren, zenbait arlotako profesional euskaldunekin lantalde bat sortu zen, eta IVAPek lehenengo zirriborroak aurkeztu ere egin zituen), baina Asistentzia Sanitarioko Zuzendaritzak aldi baterako proiektu hori gelditzea gomendatu zuen eta ez zaio lanari berriro ekin; hurrengo plangintza-aldian berriro aztertu beharko da.

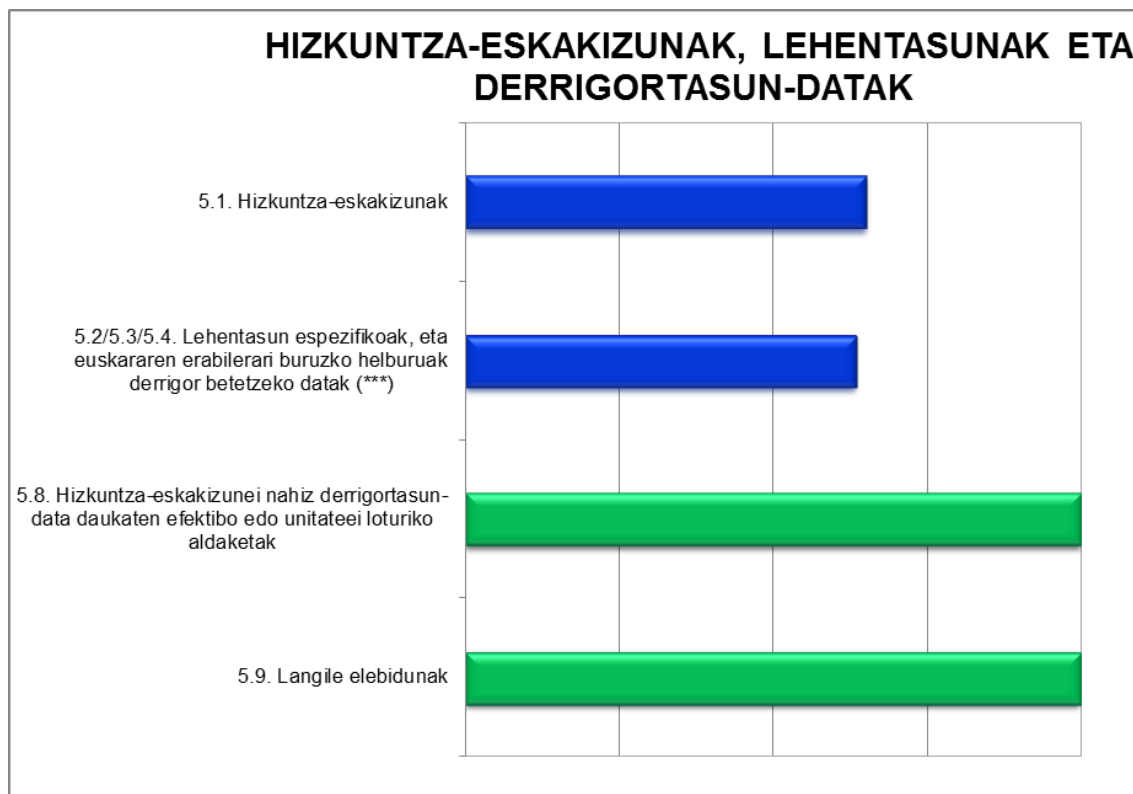
Oso lagungarria izango litzateke Osakidetzak, intranet korporatiboaren eta erakundeetako intranetaren bidez, profesional guztiei helaraztea zer tresna dituzten erabilgarri eta haien estekak.

4.5. Euskararen erabilera sustatzeko eremuak

Zerbitzu-erakunde guztietan, dituzten aukeren arabera, euskara bultzatzeko jarduera eta ekitaldiz osaturiko urteko plan bat martxan jarri ahal izango litzateke, beste erakunde batzuen antzeko esperientzietan oinarrituta.

* * *

5.5. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak



INDARGUNEAK

5.1. Hizkuntza-eskakizunak

Hizkuntza-eskakizun guztiak behar bezala finkatuta daude entitateko lanpostuetan:

- 2. hizkuntza-eskakizuna dagokie osasun-unitateetako, asistentzia ematen duten administrazio-unitateetako eta erabiltzaileei arreta emateko unitateetako lanpostuei.
- Administrazio-unitateetako eta unitate orokorretako lanpostuei beren taldearen hizkuntza-eskakizuna dagokie: A taldea: 3. edo 4. eskakizuna; B taldea: 3. edo 4. eskakizuna; C taldea: 2. edo 3. eskakizuna; D taldea: 2. eskakizuna; eta E taldea: 1. edo 2. eskakizuna.

Osakidetzak hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria lortzeko probak antolatzen ditu urtean bi aldiz bere langile guztientzat.

Hizkuntza-eskakizuna ziurtatzeko ohiko deialdiez gainera, 2016an 2. eskakizuna ziurtatzeko deialdi berezi bat egin zen, langile euskaldun finkoei zuzendua.

Erakundetik kanpo ateratako ziurtagiriak eta euskaraz egindako ikasketa akademikoak Osakidetzako hizkuntza-eskakizunekin baliozkotzeko aukera dute Osakidetzako langileek.

Eskakizun jakin batzuk betetzen dituzten enplegatuek beren lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria ateratzetik salbuesteko aukera dute.

5.2./5.3./5.4. Lehentasun espezifikoak eta unitateetan euskara erabiltzeari buruzko helburuak betetzeko derrigortasun-datak

Entitateko erakunde guztiek behar bezala ezarri dituzte ia unitate guztietako derrigortasun-daten lehentasun-maila eta gutxieneko ehunekoak. Guztira, lehentasunezko unitateetako % 99,50ek behar bezala ezarrita dituzte baldintza horiek. Kasuen gainerako % 0,50etan, unitate bakar bati dagokion ehunekoak eragozten du % 100eko batezbestekoa lortzea. Bestalde, AOMSak, bere osasun-zentroei dagokienez, ez du erabili Euskara Planean proposatzen den zerbitzu-banaketako sistema; horrenbestez, zentro horietan ez dira betetzen planaren araberako ehunekoak.

Derrigortasun-data igarota duten lanpostuetan, profesionalen % 74,8k egiaztatu dute lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizuna. 2017ko ebaluazio partzialeko emaitzan baino 8,5 puntu gehiago dira. Erakundeen erdiak baino gehiagok gainditzen dute ehuneko hori, eta bi bakarrik daude % 70en azpitik.

Derrigortasun-daten gutxieneko kopurua gainditzeko aukera duten 22 lehentasunezko unitateen % 66tan, ehuneko hori gainditu da. Bereziki aipagarria da Debagoieneko ESlaren kasua, non lehentasunezko unitateen % 100ek

gainditzen baitituzte gutxieneko ehunekoak; Debabarreneko ESLak eta Goierri-Urola Garaiko ESLak ere emaitza onak dituzte, lehentasunezko unitateen % 82,5 eta % 80,7 baitaude gutxienekoaren gainetik, hurrenez hurren.

Lehentasunezko unitateetan hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiririk nahitaez behar ez duten lanpostuetako pertsonen ehunekoa ez da oso altua (% 3,92), eta hori ez da traba helburuak betetzeari begira. Salbuespenak nabarmen jaitsi dira I. Euskara Planetik: %18,4tik % 7ra igaro da 2017an, eta % 3,9ra azken hiru urteotan.

4/2017 Instrukzioa indarrean sartu zenetik 2020ko apirila bitarte (Euskara Planaren ebaluazioa egin aurretik justu) 794 lanpostu huts begetatibori ezarri zaizkie derrigortasun-datak (titularraren erretiroa, desgaitasuna edo heriotza ezaugarri duten lanpostuak dira halakoak). Datekin arazorik ez izateko, erakunde batzuek (Debabarrena, Debagoiena, Emergentziak, Tolosaldea, GOMS) aurretiaz eskatzen dituzte.

Euskara eskatzen den lanpostuetako ordezkapenei dagokienez, II. Euskara Plan honetan hobetu egin dira segimendua eta kontrola: hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-data amaitua duten lanpostuetako ordezkapenei buruzko instrukzioa atera zen 2016aren hasieran. Zuzendaritza Nagusian mekanizatzen dira mota horretako kontratuak, zentroek eskatu ondoren. Bi egoeratan bakarrik justifikatzen da ordezkapena: ez dagoenean hizkuntza-ziurtagiria duen hautagairik kontratazio-zerrendetan edo zerrenda espezifikoetan.

Aldi baterako izendapenetan, ordezkapenak edo egiturazko pertsonalean bete beharreko lanpostuak (behin-behineko lanpostuak) ez direnean, gaur egungo Kontratazio Akordioa aplikatuz, euskara erabakigarria da kontratazio-zerrendako hautagaien lehentasun-hurrenkera erabakitzeko orduan, baina ez da betebeharrak bat zerrendan sartzeko eta funtzioak betetzeko. Langileen Kontratazio Akordio berria onartzen ez den bitartean, eta helburu harturik pertsonal-beharrak betetzeari eta herritarrei arreta elebiduna bermatzeari buruzko printzipio orokorrak uztartu behar direla, 2015ean, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak zenbait jardute-irizpide ezarri zituen HEaren ziurtagiria nahitaezkozat jo dadin behin-behineko izendapenetan, bereziki udako kontratazioetan eta oro har aldi baterakoetan. Hala ere, behin-behineko langileen % 50ek du HEaren ziurtagiria lehentasunezko unitateetan.

Osakidetzak ez du irizpide orokorrik finkatu derrigortasun-datarik jartzeko buruen, agintarien eta erantzukizunezko beste lanpostuen kasuan, baina erakunde batzuk hasi dira halako lanpostu batzuetarako datak ezartzen. Guztira, mota horretako 151 lanpostutan (% 9,6) ezarri da derrigortasun-data; lehenengo planean ezarri ziren 89 datak gehitzen badizkiegu, buruzagitzen eta erantzukizunezko lanpostuen % 14,5 dira; PEAZk ez dira sartzen, berez ez baitira lanpostu funtzionalak.

5,8. Hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-data duten langile edo unitateekin lotutako aldaketak

Erakunde guztiek behar bezala betetzen dute hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-datekin lotutako aldaketak egiteko prozedura, betiere prozedura hori arautzen duen Osakidetzaren Zuzendaritzaren instrukzioaren arabera.

5,9. Langile elebidunak

Lanpostuan eskatzen den hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria duten Osakidetzako langileak % 47,5 inguru dira, 2017ko ebaluazio partzalean gomendatzen zena baino 6 puntu gehiago. Osakidetzako profesional elebidunen kopuruak bilakaera esanguratsua izan du (betiere lanpostuari dagokion HEaren ziurtagiria izateari gagozkiola). 2006an, I. Euskara Plana onartu eta denbora gutxira, ehunekoa % 11koa zen; I. Euskara Plana bukatzean, 2012an, ehuneko hori % 24 zen, eta 2020an, bigarren plangintzaldian, bikoiztu egin da, % 47,5era iritsi baita. II. Euskara Planean jasotzen den erronka bat da. Erakunde guztietan bete da, Arabako Errioxako ESlan izan ezik, zeinak puntu bat gutxiago lortu baitu. Profesional elebidunak % 37,24 baino gehiago izatea zen helburu orokorra, eta, lehenago adierazi dugunez, % 47,5eko ehunekoa lortu da. Erakunde batzuek 20 puntu baino gehiagorekin gainditu dute helburua (Barakaldo-Sestao, BOMS, Debarrena, Emergentziak, Uribe, Zuzendaritza Nagusia), eta erakunde batzuetan langileen % 70 baino gehiago elebidunak dira jada (Debarrena, Tolosaldea, GOMS). Plangintzaldi honetan erritmo handian lortu dira ziurtagiriak: urteko % 7,4. Faktore hauek lagundu dute: profesionalak euskalduntzeko eta euskara-maila ziurtatzeko egindako ahalegin handia; ikasketa akademikoak euskaraz egin dituzten profesional berrien belaunaldi berriak; eta entitateak langile elebidun gehiago izateko hartutako neurriak, besteak beste, hizkuntza-eskakizunen erregimen dinamikoa eta derrigortasun-datak.

Langile elebidunen dentsitatea aldatu egiten da eremu soziolinguistikoaren arabera: Gipuzkoan eta Bizkaiko ekialdean dauden zerbitzu-erakundeetan langile elebidunen dentsitate handiagoa dago.

* * *

HOBETU BEHARREKO ALDERDIAK

5.1. Hizkuntza-eskakizunak

2017an, Osakidetzak ezohiko deialdi bat egin zuen euskaraz badakiten baina HEaren ziurtagiria lortzeko zailtasunak dituzten langile finko euskaldunek 2. hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria lor zezaten. Beste deialdi aparteko bat egiteko konpromisoa hartu zuen entitateak, baina oraindik ez da egin.

Ezohiko proba horren ezaugarriak hizkuntza-eskakizunen ohiko deialdietara ere zabaltzeko aukera aztertzea komeniko litzateke; zehazki, komeniko litzateke ahozko azterketak lehenengo egiteko aukera aztertzea. Testuinguru horretan, euskararen jakite-maila egiaztatzen duten tituluak eta ziurtagiriak baliokidetzeko Dekretuaren Segimendu Batzordearen mende dagoen Batzorde tekniko iraunkorraren kontsiderazioak aintzat hartzea komeniko litzateke, ahozko gaikuntzak idatzizkoarekiko duen lehentasunaren tratamenduari dagokionez, kontuan izanik ahozko komunikazioak zer-nolako garrantzia duen pazientearekiko enpatian eta gertutasunean, eta, horrenbestez, arreta-zerbitzuen kalitatean.

Osakidetzako gizarte-langileen lanpostu funtzional gehienek 2. HE dute esleituta, baina batzuek 3. HE dute. Ez dirudi bereizketa hori egokia denik, lanpostu funtzional berdina baita. Beraz, lanpostu horrek Osakidetza osoan dituen funtzioak baloratu, eta funtzio horien arabera dagokion hizkuntza-eskakizuna esleitu beharko litzateke.

5.2./5.3./5.4. Lehentasun espezifikoak eta unitateetan euskara erabiltzeari buruzko helburuak betetzeko derrigortasun-datak

Unitateek Euskara Planean duten banaketa-sistemaren arabera ezarri behar dira derrigortasun-daten gutxieneko ehunekoak, halako moldez non AOMSek eta mota horretako erakundeek sistema horren arabera antolatu beharko baitute Gizabide Euskara modulua.

Hizkuntza-eskakizuna duten eta derrigortasun-data iraungita duten lanpostuetan oraindik hizkuntza-ziurtagiririk ez duten profesionalen ehuneko altua duten erakundeetan (Arabako Errioxako ESla, esate baterako) neurriak hartu beharko lituzkete pertsona horiek hizkuntza-ziurtagiria lortu ahal izateko: liberazioak, lanean euskara erabiltzeko prestakuntza...

Idea ona izango litzateke hiru edo bost urteko epean begetatiboki hutsik geratuko zaizkien lanpostuen aurreikuspena egitea erakunde guztiek, unea iritsi aurretik derrigortasun-datak ezartzen joateko eta, kasu batzuetan (Donostialdeko ESla, esate baterako), eskakizunak jasotzeko.

Nahitaez euskara eskatzen den lanpostuetako ordezkapenetan, euskararen kondizioa ez da bete 2018 eta 2019 artean egindako kontratuen % 11,40tan. Profesional euskaldunak kontratatuzko zailtasunak identifikatu dira, kategoria batzuetako zerrendetan ez dagoelako behar adina profesional elebidun, batez

ere, espezialitate medikoetan. Hala ere, ESI batzuetan oso altua da ez-betetzearen ehunekoa, esate baterako, Transfusioen Euskal Zentroan.

Ordezkapenak egiteko edo egiturazko lanpostuak betetzeko ez diren aldi baterako izendapenei dagokienez (aldi bateko kontratuak), kontratuen erdietan (2019an egin ziren hilabetetik gorako aldi baterako 14.759 kontratuen lagina kontuan hartuta) ez dira bete 2015ean adostu ziren jardute-irizpideak, Arartekoaren gomendioetan oinarrituak. Ehuneko oso altua da, eta Emergentziak zerbitzuan % 65,4ra iristen da, AOMSen % 70,5era, eta Arabako Errioxako ESIan % 73ra. Komenigarria izango litzateke kontratazio-akordio berri baten bidez arautzea mota horretako kontratuetarako euskara-eskakizuna, edo, bestela, irizpide argiren bat ezarri ahalko litzateke hurrengo euskara-planean.

Era berean, buruzagi eta arduradunek euskaraz jakiteak beren zerbitzuetan euskara erabiltzen laguntzen duela dakigunez, komeniko litzateke batez ere Euskara Planeko lehentasunezko zerbitzu eta zentroetako buruen, agintarien eta erantzukizunezko beste lanpostu batzuetan hizkuntza-eskakizunei derrigortasun data jartzeko irizpide garbiren bat ezartzea. Plangintzaldi honetan, erakunde batzuk (Debagoieneko ESIa, Emergentziak...) hasi dira horretarako urratsak egiten, baina beste batzuek (Gorlizko ospitalea, Uribeko ESIa, Barrualde-Galdakaoko ESIa...) ez dute aukera aprobetxatu.

Lehentasunezko unitate batzuetan, pertsona batzuk salbuetsita daude lanpostuari dagokion hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria lortzetik; derrigortasun-data amaitua duten lanpostuen % 3,9, zehazki. Unitate horietako lanpostu guztiak kontuan hartuta ez da ehuneko handia, eta, horrenbestez, ez dute oztopatzen zerbitzua euskaraz ematea. Hala ere, salbuetsita dauden pertsonen kopuruaren jaitiera progresiboaren segimendua egiten jarraitu beharko litzateke.

5,8. Hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-data duten langile edo unitateekin lotutako aldaketak

Zerbitzu-erakundeek behar bezala betetzen dute Giza Baliabideetako Zuzendaritzaren Instrukzioan zehazten den prozedura hizkuntza-eskakizunen eta derrigortasun-daten aldaketari dagokionez, baina EAEko Auzitegi Nagusiaren 535/2015 epaiaren (lanpostu huts begetatiboei buruzkoa) eta bestelako faktore batzuen ondorioz, batzuetan ezin izaten dira ezarri erakundearen helburuetara ondoen egokitzen diren datak.

5,9. Langile elebidunak

Zentro eta erakunde bakoitzeko profesional elebidunen ehunekoa dagokion jarduera-eremuko biztanleria elebidunarena baino handiagoa izatea funtsezko helburua da erabiltzaile bakoitzaren lehentasunezko hizkuntzan bermatu ahal izateko arreta eta eskaintza eskariaren aurretik joanarazteko neurriak martxan jartzeko. II. Euskara Planean jasotzen den erronka bat da. Erakunde guztietan bete da, Arabako Errioxako ESIan izan ezik, zeinak puntu bat gutxiago lortu baitu. Langile elebidunen ehunekoaren bilakaera erritmo horretan (urteko % 7,4)

mantentzea komeniko litzateke, hurrengo plangintzaldian EAEko gainerako administrazio publikoetan bete beharreko indizea (euskaldunak + euskaldun pasiboak zati bi) gainditzeko.

Aurreikuspenen arabera, belaunaldi-erreleboa faktore erabakigarria izango da datozen urteetako profesional elebidunen kopuruaren bilakaeran, baina, hala ere, profesionalen euskalduntzearen, haien euskarazko ezagutzak hobetzearen eta, pixkanaka, gero eta lanpostu gehiagotan euskara jakiteko eskakizunaren inguruan erakundeak ezarrita dituen neurriekin jarraitu behar da.

* * *

6. ADIERAZLEAK ETA EMAITZAK

Taula honetan, Euskara Planeko puntuen garapen-maila ebaluatzeko erabili diren adierazleen sistema osoa azaltzen da, xehetasunez; eta, bigarren zutabean, adierazle bakoitzak izan duen betetze-mailaren ehunekoa. Osakidetzako zerbitzu-erakundeek lortutako batezbestekotik lortzen da ehuneko hori; langile-kopuruaren arabera haztatzen da erakunde bakoitzaren pisua (ikusirik erakunde bakoitzaren pisu erlatiboari buruzko xehetasun gehiago taulan, 3.2 puntua).

% 65,62

Sekzioak	Emaitza haztatua
1.1. Errotulazioa	% 81,03
1.1.1. Kanpoko eta barruko errotulazio finkoa	% 94,90
1.1.2. Kanpoko eta barruko errotulazio aldakorra	% 68,93
1.1.3. Enpresa eta zerbitzu kontratatuetako errotulu eta panelak	% 74,15
1.1.4. Errotuluek bi hizkuntzetan egon behar ez duten kasuak	% 66,21
1.2. Kartelak	% 60,14
1.2.1 Kartelak	% 60,14
1.3. Paperak	% 93,97
1.3.1 Paperak	% 93,97
1.4. Intranet, estranet, sare sozialak...	% 79,91
1.4.a Web-orriak eta sare sozialak	% 77,52
1.4.e Web-orriak eta sare sozialak kudeatzen dituzten langileen prestakuntza	% 83,82
1.4.f Intraneteko eta estraneteko euskarazko atalak	% 81,99
1.5. Aldizkariak eta buletinak	% 85,64
1.5.A Aldizkariak eta buletinak	% 81,29
1.5.d Aldizkari eta buletin elebakarrak euskaraz	% 90,14
1.6. Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	% 74,14
1.6.1 Iragarkiak, publizitatea eta kanpaina instituzionalak	% 74,14

Sekzioak	Emitza haztatua
1.7 Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	% 45,28
1.7.1. Ekitaldi publikoak, jardunaldiak...	% 45,28
1.8 Agurra eta lehen esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean	% 53,46
1.8.a Agurra eta lehen esaldiak paziente eta erabiltzaileei harrera egitean	% 57,31
1.8.d Langile ez-euskaldunen protokoloa bezeroen arretan	% 47,04
1.9 Megafonia eta erantzungailuak	% 49,19
1.9.a Megafonia edo megafoniaren ordezeko sistemak	% 36,67
1.9.b Erantzungailu automatikoak	% 64,49

Sekzioak	Emitza haztatua
2.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremana	% 55,50
2.1.1. Ahozko harremanak	% 48,06
2.1.2.a Idatzizko harremanak: dokumentazio estandarra	% 67,59
2.1.2.c Idatzizko harremanak: dokumentu klinikoak	% 27,54
2.1.3. Komunikazio telematikoa	% 83,73
2.1.4. Bi hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideen transmisioa, aplikazioa eta segimendua	% 52,81
2.1.4.d Euskarazko eskuliburuak	% 58,72
2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza	% 57,44
2.2.a Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzea	% 63,60
2.2.b Euskarazko zerbitzuen eskaintza lehen mailako arretan	% 50,71
2.2.c Euskarazko espezialitateen eskaintza	% 52,32
2.3. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan	% 66,53
2.3.1. Pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikazioan	% 66,53
2.4. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea	% 85,90
2.4.1. Paziente eta erabiltzaile euskaldunen gogobetetzea	% 85,90
2.5. Hizkuntza-eskubideen aitortpena paziente eta erabiltzaileen eskubideen zerrendetan	% 91,37
2.5.1 Hizkuntza-eskubideen aitormena pazienteen eta erabiltzaileen eskubideen zerrendetan	% 91,37
2.6. Enpresa hornitzaileekiko, finantza-erakundeekiko, administrazioekiko eta profesionalen elkargoekiko harremanak	% 49,45
2.6.1 Enpresa hornitzaileekiko eta finantza-erakundeekiko harremanak	% 47,60
2.6.2. Administrazioekiko eta profesionalen elkargoekiko harremanak	% 51,31
2.7. Kontrataturako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	% 51,57
2.7.1. Kontrataturako zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko hizkuntza-irizpideak	% 51,57

Sekzioak	Emaitza haztatua
3.1 Lan-inguruneko hizkuntza-paisaia	% 27,50
3.1.1 Laneko inguruneko hizkuntza-paisaia	% 27,50
3.2 Giza baliabideak	% 74,77
3.2.1.a.1 Langileekiko ahozko harremanak	% 68,70
3.2.1.a.2 Langileekiko idatzizko harremanak	% 89,31
3.2.1.c Langileen gogobetetze-inkesta	% 100,00
3.2.2. Langileen lehentasunezko hizkuntza	% 90,05
3.2.3.1 Langile berrien ongietorria	% 46,38
3.2.3.2 Egoiliar berrien ongietorria	% 55,84
3.3. Prestakuntza	% 57,40
3.3.1. Etengabeko prestakuntza korporatiboa	% 42,61
3.3.2. Zerbitzu-erakundeek antolatutako prestakuntza espezifikoa	% 58,07
3.3.3. Egoiliarren prestakuntza	% 40,72
3.3.4. Euskalduntze- eta alfabetatze-ikastaroak	% 76,08
3.3.5. Hizkuntza hobetzeko beste ikastaro batzuk	% 87,04
3.4. Euskaraz lan egiteko prestakuntza	% 47,51
3.4.a Euskaraz lan egiteko hizkuntza-prestakuntza	% 71,03
3.4.b Langileak euskaraz trebatzeko material didaktikoa	% 0,48
3.5. Baliabide informatikoak	% 66,81
3.5.a Baliabide informatikoak	% 65,00
3.5.b Sistema eragilea eta Office programak euskaraz	% 70,43
3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala	% 35,01
3.6.1. Lan-hizkuntza	% 25,03
3.6.2. Hizkuntzen erabilera bileretan	% 15,38
3.6.3. Langileen arteko harremanetan euskara gehiago erabiltzeko planak	% 72,70
3.6.3.b Sindikatuen konpromisoa euskararen erabilera bermatzeari begira	% 38,85

Sekzioak	Emitza haztatua
4,1. Hizkuntza-politika	% 79,40
4.1.1. Euskara Plana eta haren aplikazio-eremua	% 94,64
4.1.1.b Giza baliabideak eta Euskara Plana kudeatzeko SAP aplikazio informatikoa	% 99,44
4.1.1.c Osakidetzarekin lan egiten duten zerbitzu hitzartuak	% 12,82
4.1.2. Aitzindaritzza, estrategia eta zeharkakotasuna	% 59,05
4.1.2.d Erakundearen Plan Estrategikoa eta kudeaketa-planak	% 90,66
4.1.2.e Euskara Planeko helburu eta neurriei buruzko adierazleak programa-kontratuetan	% 98,28
4.1.3. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa	% 56,72
4.1.4. Hizkuntza-eskubideen urraketari buruzko kexen erregistroa eta segimendua	% 96,06
4.2. Pertsonak	% 75,48
4.2.a Euskara Planeko irizpideei buruzko prestakuntza bigarren mailako agintarientzat	% 73,39
4.2.b Euskara-teknikarientzako prestakuntza-saioak	% 100,00
4.2.c Langileak sentsibilizatzeko kanpaina	% 0,00
4.2.d Euskara-sustatzaileen aintzatespena	% 95,87
4.2.e Osasunari eta euskarari buruzko informazioa osasun-arloko ikasleentzat	% 100,00
4.3. Baliabideak	% 86,36
4.3.1. Euskara Plana Garatzeko Batzordea	% 87,49
4.3.2. Euskara Zerbitzu Teknikoa	% 85,23
4.4. Corpusaren kalitatea eta itzulpen-politika	% 88,44
4.4.1. Funtzionaltasun-irizpideak idatzizko oharretan	% 83,72
4.4.2. Itzulpenak	% 91,79
4.4.2 Itzulpen-foroa	% 100,00
4.4.3. Dokumentuen estandarizazioa eta estilo-irizpideak	% 65,00
4.4.4. Terminologia	% 100,00
4.4.5. Euskara estandar eta kalitatezkoa bultzatzea dibulgaziozko argitalpenetan	% 100,00

Sekzioak	Emitza haztatua
4.5. Euskarari prestigioa emateko eta harenganako jarrera positiboak bultzatzeko jarduerak	% 82,25
4.5.1 Euskarari prestigioa emateko eta harenganako jarrera positiboak bultzatzeko jarduerak	% 82,25
5,1. Hizkuntza-eskakizunak	% 65,00
5.1.a Hizkuntza-eskakizunak	% 100,00
5.1.d 2. HE lortzeko deialdi berezia 45 urtetik gorako langile euskaldunentzat	% 30,00
5.2./5.3./5.4. Lehentasun espezifikoak eta unitateetan euskara erabiltzeari buruzko helburuak betetzeko derrigortasun-datak	% 63,32
5.2./5.3./5.4. Lehentasun espezifikoak, eta euskara erabiltzeari buruzko helburuak betetzeko derrigortasun-datak	% 96,80
5.3.b Hizkuntza-ziurtagiriak	% 29,94
5.4.b Derrigortasun-daten gutxieneko ehunekoa gainditzea	% 99,15
5.4.e Hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiriaren salbuespenak	% 88,42
5.4.f Lanpostu huts begetatiboak	% 90,19
5.4.g1 Hizkuntza-eskakizuna derrigortasun-data duten lanpostuetako ordezkapenetan	% 74,49
5.4.g2 Hizkuntza-eskakizuna behin-behineko plazetarako kontratazioan	% 13,41
5.4.h Hizkuntza-eskakizuna buruzagitzetan, agintaritzetan eta erantzukizunezko lanpostuetan	% 31,78
5,8. Hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-data duten langile edo unitateekin lotutako aldaketak	% 100,00
5.8.1. Hizkuntza-eskakizunekin eta derrigortasun-data duten langile edo unitateekin lotutako aldaketak	% 100,00
5,9. Langile elebidunak	% 99,80
5.9.1 Enplegatu elebidunen kopurua	% 99,80
GUZTIRA	% 65,62

7. ERANSKINAK

7.1.Zerbitzu-erakundeetan egindako elkarrizketa, bisita eta deien xehetasuna

	BISITAK		INKESTAK	DEIAK	ELKARRIZKETAK			TALDEKAKO ELKARRIZKETAK			GUZTIRA		
	Zentroak	Unitateak	Pazienteak	Unitateak	Zentroetako arduradunak	Unitateetako arduradunak	Profesionalak	Elebidunak	Elebakarrak	Sindikatuak	Emakumeak	Gizonak	Guztira
Arabako Osasun Mentaleko Sarea	4	4	9	24	4	4	11	7	7	4	26	12	38
Arabako ESla	6	5	25	21	6	5	17	10	10	8	29	25	54
Arabako Errioxako ESla	4	4	21	23	4	4	7	3	5	1	16	8	24
Barakaldo-Sestaoko ESla	4	4	20	25	4	4	13	5	2	2	18	11	29
Barrualde-Galdakaoko ESla	6	5	25	22	6	5	13	9	8	6	28	19	47
Bidasoko ESla	3	4	23	20	3	5	11	9	5	1	33	6	39
Bilbo-Basurtuko ESla	6	5	25	23	4	5	13	5	4	2	24	11	35
Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea	4	4	20	18	4	4	13	12	8	2	31	12	43
Debabarreneko ESla	6	3	23	21	6	3	13	11	8	3	34	10	44
Debagoieneko ESla	5	4	25	22	4	3	11	9	7	2	23	12	35
Donostialdeko ESla	6	5	25	20	5	5	14	6	5	4	30	9	39
Ezkerraldea-Enkarterri-Gurutzetako ESla	5	5	19	17	5	5	15	8	8	5	34	11	45
Goierrri-Urola Garaiko ESla	6	4	25	15	3	4	10	8	6	3	29	5	34
Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea	4	0	15	18	4	0	8	9	5	3	21	8	29
Gorlizko Ospitalea	0	3	18	13	0	3	11	8	8	1	24	5	29
Santa Marinako Ospitalea	0	4	18	13	0	4	10	3	2	4	12	11	23
Tolosaldeko ESla	6	0	23	25	6	0	7	10	6	1	24	6	30
Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa	0	1	23	10	0	3	6	4	2	3	11	6	17
Uribeko ESla	6	5	25	16	6	4	9	4	2	2	22	5	27
Emergentziak	4	0	4	13	4	0	10	8	8	2	21	9	30
Zuzendaritza Nagusia	0	4	0	13	0	5	11	5	5	3	19	9	28
Guztira	85	73	411	392	78	75	233	153	121	62	509	210	719

7.2. Inkestak euskara lehentasunezko hizkuntza gisa erregistratua duten pazienteei

	Beti euskaraz	Gehienetan	Batzuetan	Inoiz ez	Ez daki / Ez du eran.	Ez dagokio	Erantzun-kopurua
1. Baduzu aukerarik zeure medikuarekin eta erizainarekin euskaraz egiteko? (2.1.1)	% 35	% 14	% 20	% 23	% 8	% 0	411
2. Medikiak edo erizainak ematen dizuten dokumentazioa euskaraz dago? (2.1.1)	% 34	% 10	% 12	% 21	% 18	% 5	415
3. Zure osasun-zentroan edo ospitalean, medikurik, erizainik edo bestelako pertsonal sanitarioik ikusten duzu euskaldunen e letrarekin identifikatuta? (2.2.a)	% 6	% 10	% 23	% 17	% 44	% 0	411
4. Zure osasun-zentroan, aukerarik eman dizute inoiz euskaraz dakien mediku, pediatra edo emaginarekin aldatzeko? (2.2.b)	% 2	% 1	% 3	% 56	% 9	% 28	388
5.- Medikuek espezialista batekin hitzordua ematerakoan, profesional euskalduna hautatzeko aukerarik eman dizute inoiz? (2.2.c)	% 3	% 5	% 5	% 75	% 4	% 7	405
6. Harrera-, hitzordu- edo onarpen-zerbitzuetan, agurrak eta lehenengo esaldiak euskaraz esaten dizkizute? (1.8)	% 32	% 29	% 21	% 13	% 3	% 0	410
7. Agurraren ondoren, harrera-, hitzordu- eta onarpen-zerbitzuetako langileek euskaraz egiten dizute? (1.8.d)	% 22	% 27	% 28	% 16	% 5	% 1	411
8. Harrera-, hitzordu- edo onarpen-zerbitzuetan euskaraz ez dakien langile bati euskaraz egiten badiozu, lankide euskaldun batekin pasatzen zaitu? (1.8.d)	% 2	% 1	% 7	% 60	% 9	% 20	388

	Beti euskaraz	Gehienetan	Batzuetan	Inoiz ez	Ez daki / Ez du eran.	Ez dagokio	Erantzun-kopurua
9. Megafoniaren bidezko mezuak euskaraz izaten dira? (1.9)	% 20	% 3	% 3	% 4	% 29	% 41	383
10. Zure osasun-zentro edo ospitalean, erantzungailu automatikoko mezua euskaraz dago? (1.9)	% 56	% 2	% 3	% 4	% 28	% 6	383
11. Osakidetzak telefonora bidaltzen dizkizun SMS mezuak euskaraz daude? (2.1.3)	% 51	% 0	% 3	% 3	% 15	% 27	406
12. Zure osasun-zentro eta ospitaleko makinetan, kafetegian eta halako zerbitzuetan, euskara erabiltzen da? (2.7)	% 9	% 5	% 11	% 5	% 33	% 36	387

	Osakidetzak kontsultatu dit	Neuk komunikatu diot Osakidetzari	Erantzun-kopurua
13. Osakidetzak kontsultatu dizu zein den zure lehentasunezko hizkuntza ala zuk komunikatu diozu Osakidetzari? (2.3)	% 48	% 52	104

	Batezbestekoa	Erantzun-kopurua
14. Puntuatu 0tik 10era zenbateraino zauden pozik Osakidetzako euskararen presentziarekin eta erabilerarekin.	6,58	411

7.3.Zerbitzu-erakunde bakoitzak planaren eremu bakoitzean lortu duen garapen-maila

ERAKUNDEA	Irudia eta komunikazioa	Kanpo-harremanak	Barne-harremanak	Hizkuntza-kudeaketa	Hizkuntza-eskakizunak eta derrigortasun-datak	OROKORRA
Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa	Ertaina	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Ertaina	Ertaina	Ertaina
Zuzendaritza Nagusia	Ertaina	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Ertaina	Aurreratua	Ertaina
Larrialdiak	Aurreratua	Oinarrizkoa	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina
Gorliz Ospitalea	Ertaina	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Aurreratua	Ertaina	Ertaina
Santa Marina Ospitalea	Ertaina	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Ertaina	Aurreratua	Ertaina
Debagoieneko ESla	Aurreratua	Ertaina	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua
Arabako ESla	Ertaina	Oinarrizkoa	Ertaina	Aurreratua	Ertaina	Ertaina
Barakaldo-Sestaoko ESla	Aurreratua	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina
Barrualde-Galdakaoko ESla	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua
Bidasoako ESI	Aurreratua	Ertaina	Ertaina	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua
Bilbo-Basurtuko ESI	Ertaina	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Ertaina	Aurreratua	Ertaina
Debabarreneko ESla	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua
Donostialdeko ESI	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua
Ezkerralde-Enkarterri-Gurutzetako ESla	Ertaina	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Aurreratua	Ertaina	Ertaina
Goierrri-Urola Garaiko ESla	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua
Arabako Errioxako ESla	Oinarrizkoa	Baxua	Baxua	Oinarrizkoa	Oinarrizkoa	Baxua
Tolosaldeko ESla	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua
Uribeko ESla	Aurreratua	Ertaina	Ertaina	Aurreratua	Ertaina	Ertaina
Arabako OMS	Ertaina	Ertaina	Ertaina	Aurreratua	Oinarrizkoa	Ertaina
Bizkaiko OMS	Aurreratua	Oinarrizkoa	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Ertaina
Gipuzkoako OMS	Aurreratua	Ertaina	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua	Aurreratua