



**OSASUN ETA KONTSUMO
SAILA**
Osasun eta Kontsumo Sailburua

**DEPARTAMENTO DE SANIDAD
Y CONSUMO**
Consejero de Sanidad y Consumo

INFORMAZIO ESKE: Josune Gorospe Elezkano andreak, Euzko Abertzaleak-Nacionalistas Vascos Taldeko legebiltzarkideak egindakoa: "Osakidetzako Euskara Planeko helburuak gauzatzeari buruzko txostena". (09/10/07/02/1299-13941):

INFORMACIÓN DOCUMENTADA solicitada por D^a. Josune Gorospe Elezkano, Parlamentaria del Grupo Euzko Abertzaleak-Nacionalistas Vascos, relativa al "informe de cumplimiento de objetivos del Plan de Euskara de Osakidetza". (09/10/07/02/1299-13941)

Honekin batera doa eskatutako txostena

Adjunto se envía copia del informe solicitado

Vitoria-Gasteiz, 2010eko urriaren 27a

En Vitoria-Gasteiz, a 27 de octubre de 2010

Rafael Bengoa Rentería

**OSASUN ETA KONTSUMO SAILBURUA
CONSEJERO DE SANIDAD Y CONSUMO**



KULTURA SAILA

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza
Herri Administrazioetan Hizkuntza
Normalizatzeko Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE CULTURA

Viceconsejería de Política Lingüística
Dirección de Normalización Lingüística de
las Administraciones Públicas

Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuaren Euskara Plana: 2005-2011ko ebaluazio partzialari buruzko txostena

Osakidetzako Giza Baliabideetako Zuzendaritzak 2010eko martxoaren 5ean egin zuen eskaerari erantzunez idatzi da txosten hau, egun horretan jaso baitzen 2009ko irailaren 10eko data duen dokumentua —Osakidetzaren 2005-2011ko Euskara Planaren Ebaluazio Partziala—.

Izan ere, 67/2003 Dekretuak —euskararen erabilera Osakidetzan normalizatzeko— bere 2. artikuluan dio Euskal Osasun Zerbitzuak euskara normalizatzeko plana (2005-2011) egin eta hiru urtetara ebaluatuko dela, eta idazten den txostena Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzara bidaliko duela, erakunde honek azter eta balora dezan.

Bada, horixe egin da: aztertu egin da txostena aurreko paragrafoan aipatutako dekretu eta planaren argitan.

Bestalde, aurkeztu zaigun txostena tarteko ebaluazioarena da; aukera ematen du, beraz, ondo egin denaren bidetik jarraitzeko, eta hobetu daitezkeenak hobetzeko. Horretan hasi baino lehen, ordea, aipatzekoa eta txalotzekoa da Osakidetzak prestatu duen txostenaren kalitatea eta zehaztasuna, datu eta jakingarri ugari eskaintzeaz gainera haien azterketa sakona egin baitu.

1. Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko eman diren aurrerapausoak

1.1 Euskara Plana bera onartu eta abian jarri izana, eta plangintzaldiaren tarteko ebaluazioa egin izana.

Osakidetza-Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko ahaleginak 2005-2011 aldirako plana baino aurretik hasi ziren arren, dudarik gabe, plana bera onartu eta abian jarri izana aurrerapauso garrantzitsua izan zen modu eraginkorragoan jokatu ahal izateko euskararen normalizazioaren aldeko helburu zehatzak planteatzen; izan ere, plan honek bere osotasunean hartzen du Osakidetza, bere baitan dituen erakundeekin, eta esparru zabal horretan modu bateratuan jokatzeko aukera ematen du.

Horrez gain, planaren tarteko ebaluazioa egin izana, egoerari buruzko datuak bildu, aztertu eta ondorioak ateratzearekin batera hobekuntzarako proposamenak egin izana ere, aurrerapausotzat hartzen du Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak (HPS).

Hori guztia kontuan harturik, HPSk positiboki baloratzen du Osakidetza Euskara Plana 2005-2011 aldirako abian jarri izana eta plangintzaldiaren erdira arte egin duen ibilbidearen ebaluazioa publikoki agertu izana ere.



1.2 67/2003 Dekretuaren ondorioz Osakidetzan onartu zen hizkuntza-eskakizunen sistemak erakutsi dituen onurak euskararen normalizaziorako bidean.

Lanpostuetako hizkuntza-eskakizuna (HE) derrigorrez eskatu denean, lan-eskaintza publikoetan euskaraz lan egiteko gaituta dauden profesionalak hautatzea lortu da, eta, zentzu horretan, langile kualifikatuagoekin bete dira lanpostu horiek. Izan ere, aztertu dugun txostenaren 30. orrian esaten denez, hizkuntza-eskakizunak ez dira traba izan 2006ko lan eskaintza publikora atera ziren ia lanpostu guztiak betetzeko.

Euskararen ezagupena meritu bezala baloratu izan denean, lanpostuaren HEn dagokion gaitasun maila edo antzekoa daukan langilea hautatzeak aukera hobea eman dio Osakidetzari herritarrei zerbitzu elebiduna eskaintzeko, eta ondorioz, herritarren eskubideak babestu egiten dira. Areago, balorazio horrek deialdietan hautatutako langileen kalitate profesionalen eragin kaltegarrik ez badu izan, 31. orrian esaten den bezala.

Oro har, esan daiteke hizkuntza-eskakizunen arabera sistema honek ahalbidetu egin duela normalizazioari begira erabaki diren helburuak betearaztea, eta aldiz, ez diola kalterik sortu ez Osakidetzari ezta bere zerbitzuen hartzaile diren herritarrei ere.

Nolanahi ere, honek ez du esan nahi HEn sistemari buruzko gogoeta egin behar ez denik, funtzionamenduan antzeman diren desorekak zuzentzeko. Txostenean bertan jasotzen den kezka hori, 30. orrian: "hausnartu beharko litzateke guztiz bat ote datozen hizkuntza-eskakizunen edukia eta Osakidetza lanpostu funtzionalen funtzio zehatzak". Horrekin lotuta, aurreratu daiteke Euskararen Aholku Batzordetik ikerketa bat bultzatuko duela Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak hizkuntza-eskakizunen egokitasunaz, lanpostuek dituzten behar komunikatiboen aldetik. Osakidetza hizkuntza-eskakizunaz gainera, administrazio orokorrekoak, Ertzaintzakoak eta Hezkuntza Sailekoak ere aztertuko dira.

1.3 Langileen euskarazko prestakuntza eta trebakuntza.

Langileen euskarazko prestakuntza eta trebakuntza programei esker, Osakidetza hainbat langile gaitzen ari da bi hizkuntzatan atenditzeko. Dagoeneko milaka langilek lortu dute HE egiaztatzea; esan dezakegu beraz, euskara lan- eta zerbitzu-hizkuntza izan dadin oinarri sendoa eraikitzen ari dela Osakidetza bere erakundeetan.

Edozein modutan ere, langileen prestakuntza etengabeko prozesua izanik, garratzi handikoa da ohiko prestakuntzarekin jarraitzea hizkuntza ikasten jardun behar duten langileekin, eta aldi berean, komeni da berariazko prestakuntza eta trebakuntza bultzatzea, arian-arian eginkizun batzuk euskaraz ere egingo direla ziurtatzeko.

Osakidetza herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuek kalitate hobea izango dute euskaraz ere eskaintzen badira. Horregatik, zalantzarik gabe, langileen etengabeko prestakuntza indartzera jo behar da.

1.4 Euskara arduradunak.

Osakidetzaren Euskara Planaren garapena ziurtatzeko hornitu diren baliabide garrantzitsuenetarikoen artean daude euskara-arduradunak. Erakunde gehienek euskara-arduraduna izendatu dute planarekin aurrera egin ahal izateko. Euskara Planaren ezaugarriak kontuan hartuta, ezinbestekotzat jo behar dugu giza baliabide egokiak jartzea plana behar bezala kudeatu dadin.

Hala ere, planaren helburuak betetze aldera, oso onuragarria litzateke Osakidetzak erakunde guztietan euskara arduraduna izatea bermatuko balu. Euskara arduradunen sarea osatu beharko litzateke Osakidetzan. Bestalde, euskara planari lotuta arduradun hauek bete beharko duten eginkizunaren profesionaltasunari begira, komeni da erakundeetako euskara-arduradunak normalkuntza teknikariak izatea eta ez bestelako eginkizunak dituzten langileak.

2 Osakidetzak aurkeztu zuen ebaluazio partzialean azaleratu, eta geroko ekintza-programetan hobetu daitezkeenak

2.1 Aitzindaritza, transbersalitatea eta langileen parte-hartzea.

Zuzendaritza-taldeen inplikazio apala aipatzen da txostenean, transbertsalitate faltarekin batera. Ohiko hierarkien aginte-kateak bazterrean utzi omen dira, eta horrek ondorio latzak ekarri ditu: "Plana unitateetatik kanpokotzat eta unitateen jarduerarekin lotura gabekotzat hartzea".

Erakunde Zentralaren motibazio eta aitzindaritza faltak ez bide du lagundu transbertsalitate-erak sortutako eragozpen tekniko nabariak konpontzen, azken batean pertsonaleko zuzendaritzen eta euskara zerbitzuen esku utzi baitira unitate asistentzialetan eta atentziokoetan hartu behar izan diren hainbat erabaki.

Honen guztiaren ondorioz, Euskara Plana, goitik etorri zaien zerbait bezala ikusten omen dute unitateetako langileek. Beraiek ez dute parte hartu eta sumatzen da ez dutela bere egiten egitasmo hau. Osakidetzaren txostenean aipatu egiten da egoera hori, 69. orrialdean, esaten denean langileek eguneroko lanean lan-hizkuntzarekin lotutako ohiturak aldatuz gauzatu behar dituzten neurriek eskatzen duten konpromisoa eta ekimena euren lerro hierarkikotik etorri behar zaizkiela.

HPSren iritziz Euskara Planak antolakuntza-egitura egokiak behar ditu egoera horiek ekiditeko. Horrela, bada, Euskal Administrazio Orokorrerako 2008ko uztaillean onartu zen erabilera planean hiru egitura sortu ziren planaren jarraipena egiteko eta hartu behar diren erabaki estrategikoak zein bestelakoak hartzeko. Beharbada, hori bezalako egitura — Osakidetzaren behar jakin eta zehatzei moldatu, noski— gerta liteke baliagarri.



Hiru batzorde mota sortu zen: Hizkuntza Ofizialak Kudeatzeko Batzorde Iraunkorra, sailetako hizkuntza ofizialak kudeatzeko batzordeak eta Hizkuntza Normalkuntzako Teknikarien Batzordea. Lehenengoko partaideak dira, besteak beste, Hizkuntza Politikarako sailburuordea, Herri Administrazioetan hizkuntza normalizatzeko zuzendaria eta zerbitzuburuak, sail guztietako zerbitzu zuzendariak, Funtzio Publikoko zuzendaria eta IVAPeko zuzendaria. Bigarrenetan, zerbitzu zuzendariak, eragindako ataletako zuzendariak eta zerbitzuburuak, parte hartzen duten langileen ordezkaria, HPSko ordezkaria, IVAPekoa eta abar. Hirugarrenean, berriz, hizkuntza normalkuntzako teknikariak eta HPSko eta IVAPeko ordezkariak daude.

Bestetik, sentsibilizazio eta komunikazio kanpainen bidez, langileek planen berri zehatza izatea lortu beharko litzateke eta, horrez gainera, haien parte hartze aktiboa.

2.2 Baliabideak

Giza baliabideei dagokienez, aurreratu dugu zerbait txosten honen aurreko puntuan erakundeetako euskara arduradunei buruz hitz egin dugunean.

Baliabide materialak direla-eta, honako bi proposamen hauek azpimarratuko genituzke Osakidetzaren txostenean aipatzen direnetatik:

- Batetik, Euskara planaren kudeaketa eta jarraipena egiteko erabiltzen diren aplikazio informatikoei dagokienez, hobetu beharko lirateke tresna hauek euskara arduradunentzat lagungarriak izan daitezen.
- Bestetik, zerbitzu elebidunen eskaintzari begira, garatu beharko litzateke herritarrek harremanetarako aukeratu duten hizkuntzaren erregistroa, bi hizkuntzatan atenditzeko gaitasuna daukaten profesionalak identifikatuz.

3 Kontratu-programaren kalitatezko baldintzak

Osakidetzaren Euskara Plana onartu zenean, 67/2003 Dekretuan araututako hizkuntza-betekizunak hartu ziren kontuan kontratu-programen kalitatezko baldintzak zehazterakoan. Euskara Planaren tarteko ebaluazio-txostenean berriz, ez da ezer esaten kalitatezko parametro horien betetze-mailari buruz.

Osakidetzak eskaintzen dituen zerbitzu asistentzialen kalitatea neurtzerakoan euskararen erabilera kalitate-parametro gisa erabiltzea egokia iruditzen zaio HPSri.



4 Elebidera, Behatokira eta Arartekoari iristen zaizkion kexak gutxitzea helburu

Tresna ezin hobetzat jo daitezke herritarrek helarazten dituzten kexak eta kezak. Erabiltzaileen pertzepzioa eta iritzia eskaintzearekin batera hobekuntzak egiteko informazio ugari ematen baitute.

Hizkuntza ofizialen erabilera dela-eta, Elebidek 10 kexa jaso zituen 2009. urtean; Hizkuntza Eskubideen Behatokiak, ia hirurogei; Arartekoak, berriz, atal bat eskaintzen dio Eusko Legebiltzarrerako txostenaren 86. orrian. Izan ere, Arartekoaren iritziz, 2008ko Lan Eskaintza Publikoan, "ez zen errespetatu bi hizkuntzen koofizialtasuna zuzentzen duen araudia eta, hizkuntz eskubideei dagokienez, ez zen behar bezala bermatu tratu berdintasuna".

Txostenaren lehen eta bigarren eranskinetan aipatu ditugu, hurrenez hurren, 2009. urtean Elebidera eta Hizkuntza Eskubideen Behatokira iritsi ziren kexak. Laburpen gisa, esan daiteke ahozko eta idatzizko komunikazioetan euskara ez erabiltzeak sortu dituela gehienak. Badira beste zenbait enplegu publikorako eskaintzarekin zerikusia dutenak: azterketak euskaraz egin nahi izan zituztenek gaztelania aukeratu zutenek baino geroago jaso zituzten Osakidetzak eskaintzen dituen galdera-sorten liburuak. Bestetik, kexa bat egon da etiketa batzuetan euskara baino ez erabiltzeagatik.

Azkenik, hamazazpi udal mozio —ikus 3. eranskina— jaso zituen Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak 2009. urtean, UEMAko partaide diren hainbat udalek bidalita. Eskualdeko anbulatorio eta kontsultategietan herritarrei osasun zerbitzua ematen dieten langileak euskaldunak izatea eskatzen zuten.

Vitoria-Gasteiz, 2010eko urtarrilaren 29a



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

KULTURA SAILA
Hizkuntza Politikarako Sailordetza
DEPARTAMENTO DE CULTURA
Viceconsejería de Política Lingüística

Patxi Martínez de Marigorta Guzmán
Herri Administrazioetan Hizkuntza Normalizatzeko zuzendaria

ERANSKINAK:

- I Elebide-Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Zerbitzura 2009an iritsi ziren kexak
- II Hizkuntz Eskubideen Behatokira 2009an iritsi ziren kexak
- III Mozioa aurkeztu zuten UEMAko 17 udalen zerrenda

LEHEN ERANSKINA: ELEBIDERA IRITSITAKO KEXAK

A) KEXAK EUSKARA ERABILTZEKO ESKUBIDEA URRATZEAGATIK

Intzidentzia zenbakia	Lantokia	Urraketa mota	Egoera	Emaitza
20090031	Beasaingo Osasun Zentroa Gaixoari emandako informazio orria gaztelania hutsez	Idatzizko harremana	Itxita	Egokia
20090036	Osakidetzako Enplegu Publikorako Eskaintza: euskarazko galdera-sortak gaztelaniazkoak baino geroago banatu dira.	Idatzizko harremana	Itxita	Desegokia
20090063	Durangoko "Landako" Osasun zentroa: halleko hainbat ohar.	Paisaia	Itxita	Egokia
20090076	Durangoko "Landako" Osasun zentroa Lehenengo pisuan hainbat ohar gaztelania hutsean	Paisaia	Itxita	Egokia
20090080	Arrasateko Osasun zentroa: telefono mugikorrera bidalitako mezua	Idatzizko harremana	Itxita	Egokia
20090082	Durangoko anbulatorioa: kartelak.	Paisaia	Itxita	Egokia
20090083	Deustuko anbulatorioa: pediatra	Ahozko harremana	Itxita	Egokia
20090167	Gernikako anbulatorioa: telefono mugikorrera bidalitako mezua.	Idatzizko harremana	Itxita	Desegokia
20090228	Osakidetzako web orria: atal ugari.	Idatzizko harremana	Itxita	Prozedura etenda

B) KEXAK GAZTELANIA ERABILTZEKO ESKUBIDEA URRATZEAGATIK

Intzidentzia zenbakia	Non eta zer	Urraketa mota	Egoera	Emaitza
20090188	Debagoieneko Ospitalea: etiketak	Idatzizko harremana	Itxita	Egokia

II ERANSKINA

Hizkuntza Eskubideen Behatokia iritsitako kexak

5. SINOPSIAK: OSASUNGINTZA

Zenbakia: 944/2009 Arrazoa:	Erakundea: GOBIERNO DE ESPAÑA, MINISTERIO DE SANIDAD Noaingo aireportuan, hegazkinera igo aurreko itxaron eremuan gaztelania hutsean dago Osasun eta Kontsumo Ministerioak hegazi-gripeak jota dauden eremuetara doazen bidaiariei zuzendutako aholkuak ematen dituen oharra.	Nafarroa
Zenbakia: 20/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, zelari izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zutela agertu zuten herritarrek posta elektronikoko mezua jaso dute OSAKIDETZatik. Bertan jakinarazten zaie hurrengo egunetan gaztelaniazko galdera sorta jasoko dutela etxean, eta euskarazkoa aurrerago bidaliko dietela, baina ez zaie datarik zehazten.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 21/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, administrari-laguntzaile izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zuela agertu zuten herritarrak. OSAKIDETZatik posta elektronikoko mezua jaso du hurrengo egunetan gaztelaniazko galdera sorta jasoko duela esanez eta euskarazkoa aurrerago bidaliko dietela. Horrekin batera ariketa euskaraz bakarrik emango diotela jakinarazten diote, baldin eta ez badu gaztelaniaz egin nahi duela esaten. Horiek horrela, azterketa euskaraz egitea erabakitzen badu gaztelaniaz egingo dutenek baino denbora gutxiago izango du prestatzeko.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 25/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Behatokiak tarteratutako helegiteari dagozkion kostak ordaindu dituela jakinarazteko eskutitza gaztelania hutsean dago.	Nafarroa
Zenbakia: 26/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, administrari-laguntzaile izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zuela agertu zuten herritarrak. OSAKIDETZatik posta elektronikoko mezua jaso zuen urtarrilaren 14an hurrengo egunetan gaztelaniazko galdera sorta jasoko duela esanez eta euskarazkoa aurrerago bidaliko dietela jakinaraziz. Horrekin batera ariketa euskaraz bakarrik emango diotela jakinarazten diote, baldin eta ez badu gaztelaniaz egin nahi duela esaten. Horiek horrela, azterketa euskaraz egiteko hautuaz damutzeraz gonbidatzen dutela ulertzen du herritarrak. (Otsailaren 6an jaso zuen gaztelaniazko galdera sorta. Euskarazkoaren zain jarraitzen du).	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 27/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, zelaria, zerbitzueta langilea eta administrari laguntzailea izateko deialdian izena eman zuen abenduan. Eskabideak betetzean, azterketak euskaraz egin nahi zituela adierazi zuen eta horrela publikatu da onartuen zerrendan. Orain azterketan sartzen diren galdera sorta kaleratu eta bakoitzari etxera bidali dizkio OSAKIDETZAK, eta gaztelaniazkoak baino ez ditu jaso. Osakidetzako web-orrialdean ere galdera-erantzunak gaztelera daude baina ez euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 29/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZako oposizioak euskaraz egitea aukeratu zuen. Erizaintzako galderak gaztelaniaz bakarrik atera dituzte, bai eta horien erantzunak ere (kolegioak). Etxeetara bidalitako liburuxkak ere gaztelaniaz daude. Bertara deitu zuen galdetzeko, eta euskarazkoak bidaliko zituztela esan zuten. Otsailaren 4an argitaratu ziren gaztelaniazko galderak. Azterketa martxoaren bukaeran edo apirilaren hasieran izango da.	
Zenbakia: 44/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, erizain izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zuela adierazi zuen herritarrak. Euskarazko galderen liburua martxoaren 9an jaso du herritarrak, hots, gaztelaniazkoa baino hilabete eta bost egun beranduago eta gainera, galdera batzuk gaizki euskaratuta daude.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 64/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bidasoa ospitalean, larrialdietarako gunean, ez da ohar bat bera ere euskaraz.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 76/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarra Osakidetzako EPE 2008ko oposaketetara aurkeztuko da, administrariaren azterketara. Azterketa egiteko aukeratu duen hizkuntza euskara da. Euskarazko liburua azterketa egiteko eguna baino bi aste lehenago heldu zaio etxera. Gaztelaniazko liburua 75 egun lehenago jaso zuen.	Bizkaia
Zenbakia: 89/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bilboko Osakidetzako Javier Saenz de Buruaga Osasun Zentroan jarrita dauden idatzizko ohar asko gaztelania hutsean daude: <i>'Las extracciones de sangre se realizan en el sotano 1, Sala 00', 'Se ruega no pasar. Lame y espere. Gracias'</i> . Beste kasu batzuetan euskarazko bertsioak akats ortografikoak ditu, adibidez sua itzaltzeko ur-hodiaren kutxan dagoen euskarazko inskripzioan <i>'Zud dagoenean apurtu'</i> ageri da <i>'Sua dagoenean apurtu'</i> beharrean.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 109/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Urtarrilaren 21ean 15:30ean Txagorritxu ospitaleko sarrera nagusiko harrera lekuan ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso, hala eskatu zuen arren.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 130/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Osakidetzaren Giza Baliabideetako Zuzendaritzako Hautaketa Zerbitzura (945 00 61 50) deitu zuen urtarrilaren 20an, 2008ko EPEren inguruko galdera egiteko, eta herritarrak euskaraz egin arren gaztelaniaz eman zizkioten azalpenak.	Bizkaia
Zenbakia: 195/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAK lekualdatze-lehiaketa argitaratu du. Euskarazko ezagutza egiaztatu duten langileek euskararen derrigorrezko ezagutza duten lanpostuak besterik ezin dituzte hartu.	Bizkaia
Zenbakia: 293/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAREN 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, erizain izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zuela adierazi zuen herritarrak. Osakidetzak azterketako edukiekin banatu duen galdetegia gaztelania hutsean jaso du, ordea. Euskarazkoa hilabete barru banatuko dutela jakinarazi diote, hau da, azterketaren atarian ia. Beraz, azterketa gaztelaniaz egitera behartzen dute.	Gipuzkoa
Zenbakia: 298/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Familia-medikuak elikatzeko dieta bat gomendatu zion herritarrari eta dietaren nondik norakoak jasotzen dituen inprimakia luzatu zion. Inprimakia gaztelania hutsean dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 313/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAK aplikazio berri bat sortu zuen duela bi urte inguru langileen garapen profesionala kudeatzeko. Horretarako langileek txosten bat bete behar izaten dute. Bada euskaraz betetzeko hautua sakatu arren, bete beharreko orria beti gaztelaniaz agertzen da.	Bizkaia
Zenbakia: 342/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAREN 2008rako Enplegu Publikorako Eskaintzaren barruan, familia-mediku izateko oposizioaldiko deialdian izena eman eta azterketa euskaraz egin nahi zenuela adierazi zuen herritarrak. Gaztelaniazko galde-sorta urtarrilaren 15ean jarri zuten eskuragarri interneten eta otsailaren 18an Gasteizera deitu zuen euskarazko galde-sorta noiz egonen zen eskuragarri galdetzeko. Oraindik euskaratu gabe zutela izan zen jaso zuen erantzuna. Hori ikusita, eskaera aldatu eta azterketa gaztelaniaz egitera behartua sentitu da herritarra.	
Zenbakia: 370/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Otsailean Gasteizko Txagorritxu ospitalera joan behar izan zuen zenbait egunez arratsaldeko azken orduan. Bada, ezin izaten zuen harreran zeuden langileengandik zerbitzua euskaraz jaso. Herritarrak euskaraz egin eta <i>háblame en castellano</i> erantzun ohi zioten.	Áraba
Zenbakia: 391/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAREN azkeneko Enplegu Publikorako Eskaintzak ez du bermatzen Irurako osasun-zentroan zerbitzua euskaraz jasotzeko eskubidea.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 408/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoa hasieran senide bat Gurutzetako Ospitaleko zainketa bereziko unitatean sartu zuten. Senideek gaztelania hutsean jaso zituzten <i>Servicio de Medicina Intensiva</i> o <i>Unidad Coronaria</i> . <i>Nota Informativa</i> eta <i>Sugerencias</i> izeneko orriak.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 420/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarrak 7 urteko haurra Hernaniko Osasun-etxera eramanez Haurren Ahoko Osasunaren Programaren barruan sartzen den azterketa egitera. Ez harrerako langileak, ez erizainak, ez dentistak, ez zekiten euskaraz. Haurrak gaztelaniaz ez dakienez, amak itzultzaile lana egin behar izan zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 421/2009 Arrazola:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Durangoko Landako Osasun-etxeko sarreran hainbat ohar daude gaztelania hutsean: <i>A partir de ahora la hoja de SINROM se recogerá en la sala de curas (sala 1) , Recogida de radiografías; Consultas médicas eta consultas recetas</i> goiburua duten paperak. Horiez gain, lehen solairuko elektrokardiogramen itxaron-gelan dauden kartel guztiak gaztelania hutsean daude, eta buru-osasuneko aldean ere gaztelania hutsezko kartel eta oharrak dira nagusi. Haietako batek honela dio: <i>Si quiere que las comunicaciones escritas que recibe de este centro sean en euskara, pídale en secretaría</i> .	Bizkaia

Zenbakia: 462/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bilbo Zaharreko La Merced delako osasun-zentroa deitu zuen martxoaren 17an medikuarekin egoteko txanda eske eta telefono-deiak hartzen dituztenetatik inor ez zen gai izan herritarra euskaraz artatzeko. Aurreko egun batean ere gauza bera gertatu zitzaion.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 476/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoaren 8an Santiago ospitaleko larrialdietan ezin izan zuen egokitu zitzaion langile bakarrarengandik ere zerbitzua euskaraz jaso: zetaria, erizaina, sendagilea, erizain laguntzaileak, etab. Herritarrak ez zuen euskaraz egiterik izan momentu batean ere.	Gipuzkoa
Zenbakia: 477/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoaren 17an Mendaroko ospitalean izan zen. Ezin izan zuen traumatologoarengandik zerbitzua euskaraz jaso eta berarekin zegoen ikaslea ere ez zen euskalduna. Ospitalean bertan erradiografiak ateratzeko sailean zegoen idazkariarengandik ere ezin izan zuen zerbitzua euskaraz jaso. Ez eta alde zurretiko hitzordua ematen ari zen langilearengandik ere.	Gipuzkoa
Zenbakia: 480/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 2an etxean Donostia Ospitaleko galdetegi bat jaso zuen. Galdetegia gaztelania hutsean zegoen. Ospitalearekin harremanetan jarri zen eta euskara sailera bideratu zuten. euskara sailean galdetegia Osakidetzak sortzen duela eta derrigorrez egon behar duela euskarazko eredu erantzun zioten eta pazienteen arreta-zerbitzuarekin harremanetan jartzeko esan zioten bertan kexa bideratzeko. Kexa jartzeaz gain, euskarazko galdetegia ere nahi zuela adierazi zien herritarrak. Galdetegia euskaraz jasotzeko, kexa jarri behar zuela esan zioten eta gero beraien datu-basean jasoko zutela bere helbidera informazioa euskaraz bakarrik bidaltzeko.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 485/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Martxoaren 8an Arlaban inguruan istripua izan zuen eta Osakidetzako 112ko anbulantzia batek Gasteizko Santiago ospitalera eraman zuen. Ez zuen anbulantziako bi langileengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Araba
Zenbakia: 489/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Otsailean Arrasateko osasun-etxean zuten kontsulta ordua gogorarazteko, herritarrak sakelako telefonoan jaso zuen SMS mezua gaztelania hutsean idatzia zegoen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 502/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAren Azpeitiako Osasun-etxetik deitu zioten herritarrari, hitzordua emateko. Herritarrak deiari euskaraz erantzun arren, dei egin zuen pertsonak gaztelaniaz hitz egin zion, eta herritarra euskaraz egiten saiatu zenean gaztelaniaz egiteko eskatu zion. Halako batean, <i>me parece que no entiendes muy bien el castellano y te voy a pasar con una compañera que sabe vasco</i> esanda utzi zuen.	Gipuzkoa
Zenbakia: 504/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Euskara zela eta Arrasateko osasun-etxean kexa aurkeztu zuen herritarrak zentro horrekiko harremanak euskaraz izateko eskubidea aldarrikatuz eta horrela izan zedin eskatuz. Bada, kexa horren erantzuna jaso zuen martxoaren 30ean, gaztelania hutsean idatzia. Erantzuna euskaraz nahi izanez gero, bidaliko ziotela zioen gutunaren bukaeran.	Gipuzkoa
Zenbakia: 546/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZAK erizainen lekualdatze-tehniketarako deialdia egin du. Deialdi horretan ezarritako oinarrien arabera, Altzoko plaza erizain erdaldunak hartzeko arriskua dago.	Gipuzkoa
Zenbakia: 577/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Maiatzaren 4an Zarauzko anbulatorio berrira deitu zuen senararentzako txanda eskatzeko. Harrera egin zion emakumea gaztelaniaz zuzendu zitzaion eta herritarrak euskaraz <i>egitean por favor hábleme en castellano</i> erantzun zion. Herritarrak sinetsi ezinik, <i>¿me estás diciendo que te hable en castellano cuando tú deberías saber euskara?</i> galdetu zion eta langileak telefonoa eseki egin zion. Herritarrak berriro deitu zuen osasun-etxera, eta gizona batek hartu zuen bere deia. Honek ere gaztelaniaz egin zion harrera.	Gipuzkoa
Zenbakia: 585/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Galdakaoko Ospitaleko pertsonal buruak jakinarazpena bidali zion bertako langile bati mugikortasun-deialdian parte hartzea behartuta zegoela gogoraraziz. Jakinarazpena gaztelania hutsean idatzita zegoen.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 588/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarrak Eusko Jaurlaritzaren Osasun sailaren Arabako Lurralde Zuzendaritzatik bidalitako gutuna jaso zuen joan den apirillean. Gutuna gaztelania hutsean idatzita zegoen. Lehendik kexa egin zuen aurreko gutuna ere gaztelania hutsean heldu zitzaiolako, baina bistan denez, ez dute bere kexa aintzat hartu.	Araba
Zenbakia: 640/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA 2008-2009 ikasturtean Tolosara etortitako 14 urteko gazte atzerritar bat Tolosako osasun-etxeko larrialdi-zerbitzura joan zen maiatzaren 26an eta ez zuen lortu inork euskaraz artatzea. Berak oraindik ez daki ondo euskaraz, baina gaztelaniaz are gutxiago. Ez medikuak, ez eta erizainak ere, euskaraz ez zekitenez eta gaztelaniaz ezin molda zitekeenez, atari telefonoz deitu zion, medikuari gaztelaniaz azal ziezaion. Ez zuten elkar ulertzen eta azkenean larrialdietara joan eta euskaraz zekien emakume bati esker, lortu zuen komunikatzea.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 684/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA, OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Maiatzaren 13an Altzako osasun-etxeko sarreran zegoen langilearengandik ezin izan zuten zerbitzua euskaraz jaso, ez zuen aski gaitasunik erakutsi elkarriketa euskaraz egiteko.	Gipuzkoa

Zenbakia: 709/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Mediku-tratamendu berezia jasotzen du OSAKIDETZAK horretarako kontratatuta duen Oximesa enpresaren bidez. Bada, Oximesak gaztelania hutsean bidali dio enpresarekin kontaktuan jartzeko aukerei buruzko jakinarazpena.	Araba
Zenbakia: 720/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA 2009ko abuztuaren 29tik ekainaren 10era gutxienez, Txagorritxu Ospitalaren webgunearen euskarazko bertsioa ez zen erabilgarri egon. Gaztelaniaz bakarrik eskura zitekeen informazioa. Euskarazko aukerari "Berehalakoan gara zurekin" mezua ageri zen.	Nafarroa
Zenbakia: 757/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 16an Mendaroko ospitalean ezin izan zuen traumatologia-zerbitzua euskaraz jaso.	Gipuzkoa
Zenbakia: 758/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 16an Mendaroko ospitalean ebakuntza egiteko hainbat agiri sinatu behar izan zituen. Guztiak gaztelania hutsean idatziak zeuden; esan zitenez, ez dute euskarazko agiriak. Ondorioz, herritarrak ataka batean ikusi zuen bere burua: gaztelaniazko agiriak sinatu ebakuntza egiteko ala ez sinatu eta ebakuntzarik gabe gelditu.	Gipuzkoa
Zenbakia: 785/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Galdakaoko ospitaleko kanpo kontsultetako panel guztietan gaztelaniaz bakarrik dago informazioa.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 786/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Galdakaoko ospitaleko X izpietako frogak egiten diren lekuan gaztelania hutsean ematen dituzte bozgorailu bidezko mezua. Herritarrak euskaraz ere emateko eskatu eta langileak berak ez daukala euskaraz zertan jakinik erantzun zion.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 802/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Maiatzaren 27an Mendaroko ospitalera joan zen herritarra. Ez harrera egin zion medikuak, ez erizainak ez eta administrariak ere, ezin izan zioten zerbitzua euskaraz eman. Administrariak gainera, <i>no me hables en euskera porque no te entiendo</i> erantzun zion herritarrari euskaraz zuzendu zitzaionean.	Gipuzkoa
Zenbakia: 804/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 15ean goizeko 10:10 aldera 94 600 68 90 zenbakira deitu zuen, txanda hartzeko. Ezin izan zuen deia zerbitzua euskaraz jaso.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 805/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 16an goizeko 11:10 aldera 94 600 68 70 zenbakira deitu zuen, Basurtuko osasun-etxera, txanda hartzeko. Deia hartu zion langileari herritarrak euskaraz egin zionean <i>yo no entiendo, ya le dije ayer que no sabia</i> esan zion. Beraz, herritarra gaztelaniaz egitera behartu zuten.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 859/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 23an sms mezu bat jaso zuen Gernikako osasun-etxean ekainaren 26an txanda zuela gogoraraziz. Mezua gaztelania hutsean zegoen.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 860/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA OSAKIDETZARI jakinarazpenak euskaraz jaso nahi zituela agertu zion erreklamazio baten bidez eta Pazienteak Artatzeko Zerbitzuari jakinaraziko ziotela adierazi zitzaion gutun bidez. Handik zortzi egunera beste sms mezu bat jaso zuen Gernikako osasun-etxetik, oraingo honetan ere gaztelaniaz.	Bizkaia
Zenbakia: 877/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Uztailaren 28an, goizeko 9:00etan Donostiako Alde Zaharreko Osasun Zentrora joan zen herritarra kontsulta bat egitera. Harreran zeuden bi langileetatik bakarrik ere ezin izan zion arreta euskaraz eskaini eta 10etan itzultzeko esan zitoten.	Gipuzkoa
Zenbakia: 898/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ekainaren 30ean, goizeko 9:10ean Aramaioko osasun-etxean izan zen herritarra. Ordezko medikua zegoen eta herritarra euskaraz zuzendu zitzaionean gaztelaniaz egiteko eskatu zion.	Araba ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 996/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Oretera-Errenteriako osasun-etxean langile euskaldun bat egon ohi da normalean harrera-gunean, baina ilara bakarra egoten denez, sarritan eralduna suertatzen da libre. Ondorioz, langile euskalduna libre gelditu arte itxaron behar izaten du euskaraz jardun nahi duen erabiltzaileak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1185/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA www.ekialde.net Osakidetzaaren Gipuzkoa Ekialdeko Eskualdea erakundearen webgunearen euskarazko bertsioan atariko orria euskaraz dagoen arren, ezin da atalei buruzko informaziorik eskuratu. <i>Web Horria berritzen ari gara</i> dioen mezua agertzen da irailaz geroztik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1186/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA www.ekialde.net Osakidetzaaren Gipuzkoa Ekialdeko Eskualdea erakundearen webguneak intranet zerbitzua du langileei zuzendua. Informazio asko dago bertan, baina euskarazko bertsioa ez dabil.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1241/2009 Arrazoa:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Urriaren 7an Zaldibarko ospitalera deitu zuen herritarrak eta gaztelaniaz egin behar izan zuen harreragileak euskaraz ez zekielako.	Bizkaia ERANTZUN DUTE

Zenbakia: 1262/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Gaztelania hutsean jaso du Gipuzkoako Lurralde Zuzendaritzatik gutuna, herritarrak egindako diru-laguntza eskaerari erantzunez.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1263/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Ordizian bizi da eta iraillean pediatraren eraman zuen semea. Pediatra erdalduna suertatu zitzaion. Semea ez da gaztelaniaz ongi moldatzen.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1264/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Semea gaztelaniaz ongi moldatzen ez denez, pediatra euskalduna eskatu du Ordiziako osasun-etxean. Zumarragako Ospitaleko zuzendari medikuak erantzun dio pediatra-eskasia dutela eta egoera horrek irauten duen bitartean hobe dela pediatra erdalduna izatea pediatrarik ez edukitzea baino.	Gipuzkoa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1296/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistrora joan zen azken borondateak erregistratzera. Ez zuen zerbitzua euskaraz jasotzerik izan, eta akta gaztelania hutsean eman zioten. Euskarazkoa eskatuta, berak itzuli beharko zuela jakinarazi zitzaion.	Bizkaia ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 1314/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Herritarrak azken gogoaren adierazpena euskaraz egin nahi izan du. Donostian, ordea, ez dago aurrez-aurreko adierazpena mediku euskaldunarekin egiterik.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1350/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bizitza-testamentua egitea erabaki zuten emazteak eta biak. Aurretiazko Borondateen Euskal Erregistroko arduradunarekin hitzordua eskatu Donostiako bulegoan eta gaztelaniaz agertu behar izan zituzten azken-borondateak. Borondateak jasoko zituen agiria euskaraz ere nahi zutela agertuta, itzulpena beraiek egin beharko zutela erantzun zion erregistroko arduradunak.	Gipuzkoa
Zenbakia: 1391/2009 Arrazoia:	Erakundea: EUSKO JAURLARITZA. OSASUN SAILA, OSAKIDETZA Bilboko Zorrotza auzoko Archer Marinelaren kaleko aparkalekuan jarritako seinaleak gaztelania hutsean daude: <i>PROHIBIDO EL PASO A TODA PERSONA AJENA A LA EMPRESA</i> eta <i>EXINTOR</i> .	Bizkaia
Zenbakia: 343/2009 Arrazoia:	Erakundea: OSALAN Herritarrak galdera euskaraz luzatu zion otsaila bukaeran posta elektronikoz bidez, eta gaztelania hutsean jaso zuen osalancatga@ej-gv-es helbidetik erantzuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 429/2009 Arrazoia:	Erakundea: OSALAN Galdera luzatu zion otsaila bukaeran posta elektronikoz. Herritarrak galdera euskaraz egin zuen arren, gaztelania hutsean jaso zuen osalanrespirm@ej-gv-es helbidetik erantzuna.	Gipuzkoa
Zenbakia: 18/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 2008ko abenduaren 23an 12:45 aldera Iruñeko Iturramako osasun-etxera deitu zuen eta ezin izan zuen euskaraz hitz egin, hala nahi zuela adierazi zion arren deia hartu zion langileari.	Nafarroa
Zenbakia: 19/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA 2008ko abenduaren 23an 12:45 aldera 848 423 450 zenbakira deitu zuen eta ezin izan zuen euskaraz hitz egin, hala nahi zuela adierazi zion arren deia hartu zion langileari.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 62/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilaren 4an goizeko 10:30 aldera Altsasuko herritarrak Bideko Ama Birjina ospitaleko telefono-gunera deitu zuen. Ezin izan zuen deia hartu zion langilearengandik zerbitzua euskaraz jaso.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 63/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Legeak ezarritako eremu mistoko herritarrek Zaindu zaitez. <i>12 Urrats helduaroan osasun hobea izateko</i> kanpainari buruzko informazio pertsonalizatua eta hainbat euskarri, hau da, gutunazala, gutuna, esku-orrria eta egutegia gaztelania huts-hutsean jaso dituzte. Herritarrek aipatu euskarriak euskaraz jasotzeko ahalegina egin dute, baina ez diete deus eskaini.	Nafarroa
Zenbakia: 78/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA OSASUNBIDEAtik Iruñeko herritarrari bidali dioten osasun-txartela eta harekin batera heldu den jakinarazpena gaztelania hutsean daude.	Nafarroa
Zenbakia: 80/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Abenduaren 31n, goizean, Iturramako osasun-etxera deitu zuen. Euskaraz hitz egin nahi zuela azaldu zion harrera egin zion langileari baina harreraren ez dagoela langile euskaldunik erantzun zioten. Gaztelaniaz eman behar izan zituen azalpenak.	Nafarroa
Zenbakia: 87/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilaren 15ean, goizeko 9:30 aldera, Iruñeko Iturrama auzoko osasun-etxera deitu zuen, baina ezin izan zuen euskaraz hitz egin, bere nahia euskaraz hitz egitea zela jakinarazi zuen arren.	Nafarroa
Zenbakia: 105/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilaren 8an 9:15 aldera 848 422 020 zenbakira deitu du. Ahots grabatua atera zaio eta informazioa gaztelania hutsean eman dio behin eta berriz: harrera-zerbitzuko telefono bidezko arreta-ordutegia zein den edo <i>en breve le atenderá un operador de los centros de admisión</i> . Ondoren langile bat jarri da, baina herritarrak ezin izan du harekin euskaraz komunikatu.	Nafarroa ERANTZUN DUTE
Zenbakia: 110/2009 Arrazoia:	Erakundea: NAFARROAKO GOBERNUA. OSASUN DEPARTAMENTUA. OSASUNBIDEA Urtarrilean gaztelania hutsean luzatu zioten San Martin Medikua osasun-etxeke Oftalmologia zerbitzuan izan zela zioen egiaztagiria. Eredua bera gaztelania hutsean idatzia da eta erizainak halaxe bete zuen.	Nafarroa



KULTURA SAILA

Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza
Herri Administrazioetan Hizkuntza
Normalizatze Zuzendaritza

DEPARTAMENTO DE CULTURA

Viceconsejería de Política Lingüística
Dirección de Normalización Lingüística de
las Administraciones Públicas

III ERANSKINA

Mozioa aurkeztu zuten UEMAko udalen zerrenda

1. Adunado Udala
2. Alegiako Udala
3. Altzagako Udala
4. Altzoko Udala
5. Amezketako Udala
6. Anoetako Udala
7. Aramako Udala
8. Aulestiko Udala
9. Baliarraingo Udala
10. Berriatuko Udala
11. Gazteluko Udala
12. Ikaztegietako Udala
13. Irurako Udala
14. Itsasondoko Udala
15. Oiartzungo Udala
16. Orexako Udala
17. Usurbilgo Udala