

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planaren Tarteko ebaluazioa (2013-2017 aldia)

Xabier Arauzo Uriarte

Osakidetzako Euskara Zerbitzu Korporatiboko burua

xabier.arauzouriarte@osakidetza.eus

Sarrera-data: 2018-03-26 / Onartze-data: 2018-05-07

Laburpena. Osakidetzak 2017ko bigarren sei hilekoan zehar II Euskara Planean ezarritako helburuen betetze mailaren ebaluazioa egin du, eta 2018 urte hasieran argitaratu ditu emaitzak. Emaitza horien berri eman da artikulu honetan. Ebaluazioa plangintza-aldiaren erdian egin da eta Planaren bigarren erdirako neurri zuzentzaileak zehazteko erabiliko da. Artikulu honek ez du kontuan hartu zerbitzu sanitarioen hornidura pribatua, ez Osasun Sailak kontratatutakoa ezta herritarrek aseguru pribatuen bidez edota zuzenean haien poltsikoko dirutik ordaindutakoa. Euskara Planaren ebaluazioaren landa-lana egiteko aholkularitza enpresa baten laguntza izan du Osakidetzak; txostena erredaktatzeko. Bestalde, txostena osatzeko erabili den egitura “kudeaketa aurreratuen ereduen” antzekoa izan da, alegia, arlo bakoitzaren garapen mailaren deskribapena egiteaz gain, identifikatu diren indargune nagusiak laburbildu dira, hobekuntza-arlo garrantzitsuenekin batera. • **Hitz gakoak:** *Euskara-plana, plangintza-aldia, ebaluazioa; osasun-arreta; Osakidetzak; osasuna; eskaintza aktiboa; pazienteak.*

Abstract. Osakidetza (Basque Health Service) has made an assessment of the degree of compliance of the objectives set out in the Basque Language Plan for the second half of 2017 and the results were published at the beginning of 2018. In this article, results of the plan are given. The assessment was carried out in midst of the planning period and will be used to determine corrective measures for the second half of the plan. The article does not take into account private health services whether they be those under contract by the Health Department or those health services paid for by insurance companies or out the pockets of private citizens. Osakidetza has been assisted by a consulting agency in order to do the field work to assess the Basque Language Plan. On the other hand, the structure used to complete the report was similar to an “advanced management model”, in other words, in addition to describing the degree of development in each area the main strong points that have been identified were summarized together with the most important areas of improvement. • **Key words:** *Basque language plan, planning period, evaluation; health care; Osakidetza (Basque Health Service); health; active offer; patient.*

KOKAPENA

I Osasun Sailak osasun zerbitzuak emateko, Gizarte Segurantzako Erregimen Orokorreko pazienteei arreta emateko, zerbitzu publikoak eta maila apalagoan zerbitzu pribatuak kontratatzen ditu. Zerbitzu publikoak Osakidetzaren bidez gauzatzen dira, sinatzen dituen kontratu-programen bidez¹. Zerbitzu pribatuak, itunpeko zentroyen bidez gauzatzen dira eta kontratatutako zerbitzuen %7² inguru dira; kontratatutako zerbitzu pribatuetako batzuk dira, esaterako, Onkologikoa, Asunción Klinika, Matia Fundazioa, San Juan de Dios klinika, Gurutze Gorria klinika, Garraio Sanitarioak edo etxeetako larrialdi-zerbitzu batzuk. Artikulu honetan jasotzen diren zehaztapenak, gogoetak eta balioespenak soilik Osakidetzaren aktibitateari dagozkio, hau da, osasun-jarduera aurrera eramateko Osakidetzak dituen 21 zerbitzu-erakundeen jarduerari. Ez da kontuan hartuko, beraz, zerbitzu sanitarioen hornidura pribatua, ez Osasun Sailak kontratatutakoa ezta herritarrek aseguru pribatuen bidez edota zuzenean haien poltsikoko dirutik ordaindutakoa³.

Osakidetzari dagokionez, daukaten aktibitatearen arabera, zerbitzu-erakunde horiek hiru taldetan banatzen dira. Horietako 13 erakunde sanitario integratuak dira, lehen mailako atentzioko zentroyez eta erreferentziatzko eskualdeko ospitaleaz osatuak. Beste 3 erakunde osasun mentaleko sareak dira eta ospitaleko eta ospitalez kanpoko zerbitzuak biltzen dituzte –Gipuzkoako Osasun Mentaleko ospitalea kontzertatua da–. Beste erakunde bi egonaldi ertain/luzeko ospitaleak dira, Gorniz eta Santa Marina ospitaleak hain zuzen ere. Azkenik, eragin esparrua erkidego osoa duten 3 erakunde daude: Emergentziak, Transfusio eta Giza Ehunen Euskal Zentroa eta Zuzendaritza Nagusia. Osakidetzak guztira, 26.268 lanpostu estruktural ditu⁴ eta 2.266.326 erabiltzailerik ematen die arreta sanitarioa Euskal Autonomia Erkidego osoan.

HIZKUNTZA-PLANGINTZA ETA OSAKIDETZA

I Euskal Osasun Zerbitzuan euskararen erabilera normalizatzeko prozesua Euskararen Erabilera Normalizatzeko 67/2003 Dekretuaren bitartez arautu zen⁵. Dekretu horretan, gutxieneko helburuak, lehentasunak eta oinarritzko neurriak ezarri ziren entitatearen erabiltzaileen hizkuntza-eskubideak errespetatu zitezela. Indarrean sartu zenetik, Osakidetzak Euskararen Erabilera Normalizatzeko Lehenengo Plana garatu zuen, 2005etik 2011ra bitartean; aurrerago, Bigarren Plana⁶ etorri zen, zeina 2013ko abenduan indarrean sartu baitzen eta 2019an amaituko baita. Bi

Jasotzen diren zehaztapenak, gogoetak eta balioespenak soilik Osakidetzaren aktibitateari dagozkio, hau da, osasun-jarduera aurrera eramateko Osakidetzak dituen 21 zerbitzu-erakundeen jarduerari.

Bi planen oinarrian, badira 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.

planen oinarrian, badira 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. Horregatik guztiagatik, kontuan hartuz 2016ko abenduan amaitu zela Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planaren garapenaren lehen fasea, Osakidetzak aldi horren ebaluazioa⁷ egin du, 2017an, apiril eta azaro bitartean.

ZER EBALUATU DA⁸

I Batetik, Osakidetza - Euskal osasun zerbitzua osatzen duten 21 zerbitzu-erakunderen euskararen erabilera sustatzeko programen ebaluazioa egin da eta, bestetik, normalizazio-neurri korporatiboaren garapen-maila ebaluatu da. Emaizta horiekin, Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planaren ebaluazio partzialaren txosten orokorra egin da. Bost esparrutan bildu dira ebaluatutako arlo eta neurri guztiak, honela ponderatuta: Irudia eta komunikazioa: % 25; Kanpo-harremanak: % 30; Barne-harremanak: % 10; Hizkuntza-kudeaketa: % 15; Hizkuntza-eskuzunak, lehenetsiak eta derrigortasun-datak: % 20.

Bildutako informazioa kuantitatiboa eta kualitatiboa izan da. Ebaluazio kuantitatiboan, zerbitzu-erakunde bakoitzaren aurre-txostena izan da abiapuntua eta gerora ebidentziak jaso dira (dokumentu eta euskarri ezberdin asko), bertatik bertarako behaketak egin dira 161 zentro, zerbitzu eta unitatetan, preferentziazko hizkuntza “euskara” duten 460 pazienteri inkestak egin zaizkie hizkuntza-normalizazioa neurrien garapen mailaz eta asebetetze mailaz galdetzeko eta, azkenik, 465 telefono-dei egin dira Osakidetzaren zerbitzu-erakunde guztietako zenbait zerbitzu eta unitatetara, telefono bidezko arretan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak betetzen ote diren aztertze asmoz. Ebaluazio kualitatiboari dagokionez, helburu nagusia izan da Osakidetzako langileen esperientzia, iritzi eta jarrerak biltzea eta aztertzea, eta halaber, ebaluazio kuantitatiboan bildutako datuak interpretatu ahal izan ditugu. Zehazki, aurrez aurreko 95 elkarrizketa egin zaizkie zuzendariei eta ardura bereziko unitate-buruei, osasun-zentroetako 101 arduraduni eta Euskara Plana garatzeko arlo estrategikoetako 197 profesionali. Halaber, talde fokal ugari antolatu dira eta guztira 378 langilek parte hartu dute (167 langile elebidunek, 155 langile elebatarrek eta 56 sindikatuetako ordezkariak).

EMAITZAK

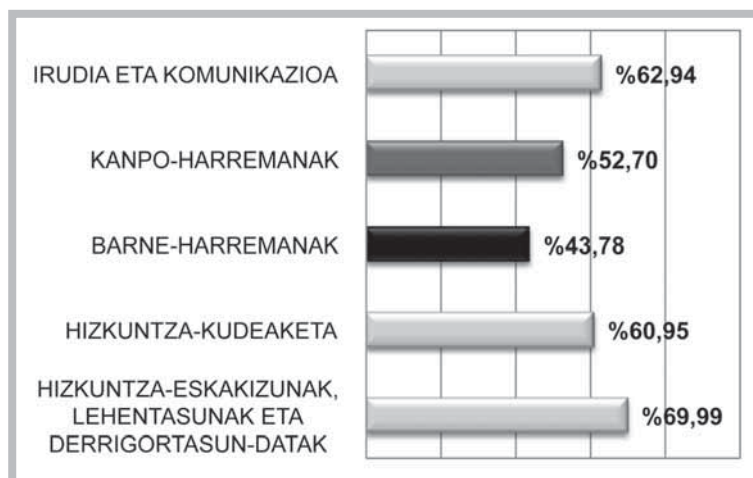
Helburuen betetze-maila edo garapen-maila zehazterako orduan, lau maila bereizi dira eta grafikoetan koloreen bidez bereizi dira:

1. taula. Helburuen garapen-maila.

AURRERATUA (grafikoetan gris argiz adierazita)	Planaren 3. urterako espero baino lorpen-maila aurreratuagoa (planaren erdian). Praktika aurreratuak eta/edo garatuak eta/edo berritzaileak daude hizkuntza-normalizazioaren arloan.
TARTEKOA (grafikoetan gris ilunez adierazita)	Aurrerapen-maila planaren hirugarren urterako (planaren erdian) espero zena izan da. Espero zen neurrian –ez gehiago– hedatu dira neurriak, lortu dira emaitzak eta garatu dira denboran zehar.
OINARRIZKOA (grafikoetan beltzez adierazita)	Tarteko garapen mailatik hurbil egon arren, beste erakunde batzuekin alderatuta maila baxuagoa lortu dute euskara planaren erdi aldera: neurrien zabalkundea, emaitzen lorpena, garapena.
BAXUA (grafikoetan zuriz adierazita)	Aurrerapen-maila nabarmen baxua, planaren 3. urterako espero zenetik urruti.

Ebaluazio-txosten horretan jaso diren ondorioen artean, hauek dira garrantzitsuenak: batetik, oro har, nabari da aurrera egin dela, Euskara Planaren helburuen garapenean, eta zenbait lorpen sendo mantendu dira Lehenengo Euskara Planaz geroztik (2005-2012). Ondorioz, nabarmen egin du aurrera euskararen presentziak eta erabilerak.

1. grafikoa. Ikuspegi Globala.



Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planaren ebaluazio partzialaren txosten orokorra egin da. Bost esparrutan bildu dira ebaluatutako arlo eta neurri guztiak: Irudia eta komunikazioa, kanpo-harremanak, barne-harremanak, hizkuntza-kudeaketa, hizkuntza-eskakizunak eta lehentasunak eta derrigortasun-datak.

Bestetik, ebaluatutako bost ardatzetatik, hirutan uste baino gehiago aurreratu da, Bigarren Euskara Plana ezarri eta hiru urtera. Ardatz horietako bat da *Hizkuntza-eskakizunak, Lehentasunak eta Derrigortasun-datak* izenekoak; bertan ebaluatu dira Euskara Planaren helburuak lortzeko baliabide pertsonalak eta antolakuntzakoak: langile elebidunen ehunekoak eta haien bilakaera eremu soziolinguistikoaren arabera, derrigortasun-data duten lanpostuak, lehentasunezko unitateetan langile elebidunen kontratazioa... Bigarren ardatza da *Irudia eta komunikazioa* izenekoak. Ardatz honetan ebaluatu dira errotulazioa, kartelak, paperak, webguneak, sare sozialak, megafonia eta erantzungailuak, agurrak eta lehen esaldiak pazienteei harrera egitean, iragarkiak, ekitaldi publikoak eta abar. Hirugarren ardatza dugu *Hizkuntza-kudeaketa*. Hemen, besteak beste, planaren zabalkundearen agintariak eta arduradunak duten inplikazioa aztertu da, langileen sentsibilizazioa, hizkuntza-kalitateko ziurtagiriak lortzeko ahalgina eta euskara-batzordearen jarduerak (1 Grafikoa).

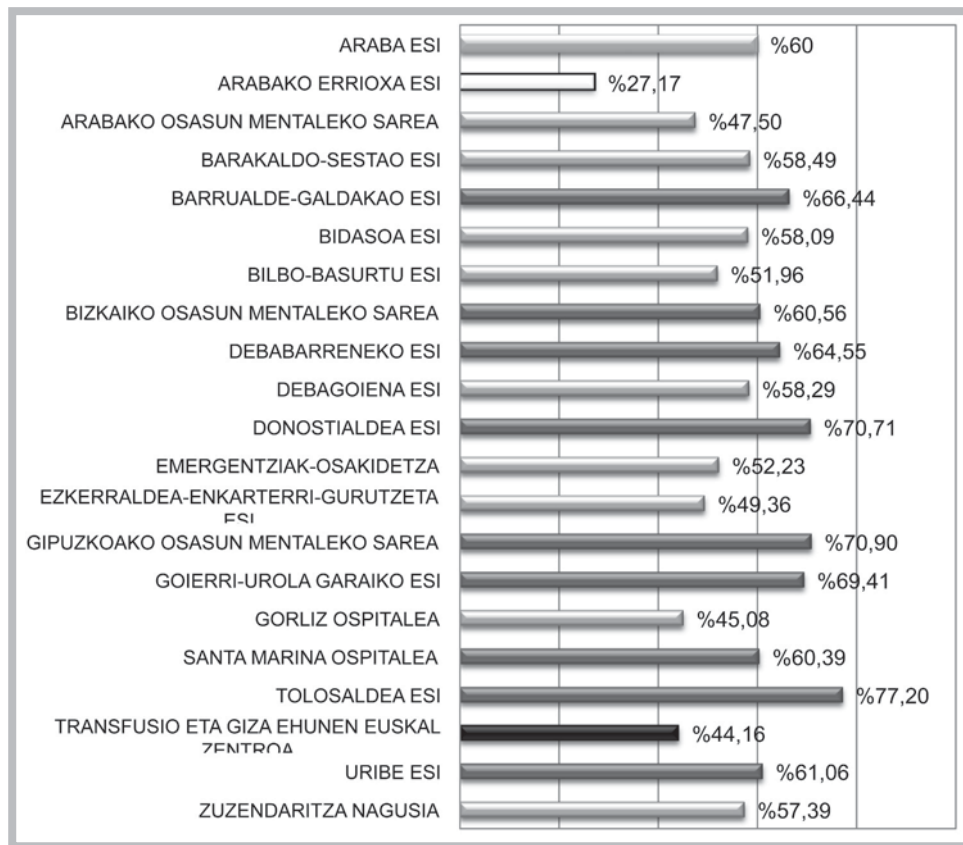
Laugarrenik, kanpo Harremanen ardatzean, besteak beste pazienteekiko harremanetan, asistentzia-zerbitzu elebidunen eskaintzan, pazienteen lehentasunezko hizkuntzan eta euskararen erabilerekin haien gogobetetze-mailan, espero zen mailara arte aurreratu da orokorrean, baina egia da ardatz honetan egon direla desberdintasun handienak zerbitzu-erakunde batzuen eta besteen artean: izan ere, 14 zerbitzu-erakunde aurrerapen-maila egokia erakutsi dute, plangintzaren hirugarren urterako aurreikusi genuena –horietako 5, gainera, garapen handiarekin–; aitzitik, beste 7 erakundetan ez da espero zen aurrerapena lortu –horietako 3, gainera, garapen maila oso baxuarekin–.

Azkenik, esan beharra dago Barne Harremanen arloa izan dela aurrerapen txikiena izan duena II. Euskara Planaren lehenengo zati honetan: espero zen garapen-maila 8 zerbitzu-erakundetan bakarrik lortu da. Barne harremanetan, besteak beste, alderdi hauek ebaluatu dira: profesionalen arteko harremanak (horizontalak eta bertikalak), prestakuntza (euskalduntzea nahiz etengabeko prestakuntza) eta giza baliabideak (profesionalen harrera, langileen lehentasunezko hizkuntza...).

Osakidetzak osatzen duten 21 zerbitzu-erakundeetako euskararen erabilera normalizatzeko programei dagokienez⁹, ondorioztatu da zerbitzu-erakunde gehienetan onargarritzat har daitekeela zer neurritan bete diren helburuak plangintza-aldi erdirako, hau da, zer zabalkunde izan duten normalizazioarako neurriak, zer emaitza lortu diren eta zenbat denbora behar izan den horretarako. 9 zerbitzu-erakundetan, garapen-maila aurreratua da; 10etan, tartekoa; eta 2tan ez da erdietsi espero bezalako aurrerapenik.

Emaitzak lurraldeka aztertuz gero, bilakaera bat nabari da I. Euskara Plana abian jarri zenetik. Izan ere, egia da eremu soziolinguistiko euskaldunenetan baldintza sozial hobekak daudela helburuak arinago lortzeko dinamikak aktibatze aldera (grafikoan ikusten denez), baina, bestalde, egia da euskaldun gutxiko eremuetan ere proaktiboki eta motibazio handiz jarduten dutela zerbitzu-erakundeek, eta horrek emaitza ona utzi du helburuei begira. Hala gertatu da, adibidez, Arabako ESI, Uribeko ESI, Bizkaiko Osasun Mentaleko Sarea eta Santa Marina Ospitalean (2. irudia).

2. grafikoa. Emaitzen ikuspegi orokorra zerbitzu erakundeak



INDARGUNE NAGUSIAK

I

a) Hizkuntza-irizpideak nabarmen betetzen dira irudi korporatiboaren elementu gehienetan

Oro har, euskararen presentziari, erabilerari, kalitateari eta funtzionaltasunari buruzko irizpideak ongi betetzen dira irudi korporatiboaren

**Ebaluatutako bost ardatzetatik, hirutan uste baino gehiago aurreratu da, Bigarren Euskara Plana ezarri eta hiru urtera. Ardatz horietako bat da Hizkuntza-
eskakizunak, Lehentasunak eta Derrigortasun-
datak izenekoa; bertan ebaluatu dira Euskara Planaren helburuak lortzeko baliabide pertsonalak eta antolakuntzakoa.**

elementuetan: errotulazioa, paperak, webguneak, aldizkari eta argitalpenak, logotipoak, iragarkiak, publizitate-kanpainak, arreta-guneetako agurrak, eta abar.

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 intranetean, estranetean, Osakidetzaren atari mugikorrean eta sare sozialetan euskaraz nabigatzeko sarbidea emateko, bai korporatiboetan, bai zerbitzu-erakundeenetan. 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 lehentasuneko unitate askotan, erabiltzaileekiko lehen harremana euskaraz gauzatzea barneratu eta orokortu baita halakoetan.

Aldizkarietako, buletineta eta bestelako argitalpenetako hizkuntzen erabilerrari dagokionez, zerbitzu-erakunde gehienetan betetzen da Euskara Planean proposaturiko indizea, hau da, euskarazko edukien ehunekoak erakundearen eremu soziolinguistikoko euskaldunen ehunekoaren parekoa edo handiagoa izan behar du. Horretaz gain, euskara hutsean argitaratzen da *Osatuberr*i dibulgazio-aldizkari korporatiboa.

Irudi korporatiboan hobetu beharreko elementuei dagokionez, errotulazio informala, megafonia eta ekitaldi publikoak eta jardunaldiak aipatu beharko genituzke, nahiz eta zerbitzu-erakunde batzuk lanean hasiak diren horretan ere, bai eta emaitza onak lortu ere. Osakidetzatik kanpoko erakunde eta enpresek bidaltzen dituzten karteletan dagokionez, ordea, beharrezkoa da neurriak hartzen hastea, hizkuntza-irizpideak ez baitira ia inoiz betetzen.

b) Erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroa¹⁰

II. Euskara Planaren erronketako bat erabiltzaileek ahozko harremanetarako hizkuntza lehenestea eta hori erregistratzea da, kalitate handiagoko zerbitzu bat –pertsonegan ardaztua– eskaintzeko xedez.

Horren bitartez, eskaintza aktiboa areagotu nahi du Osakidetzak, eta herritarrei aurrea hartu eta euskarazko arreta eskaini. Osasun Sailak, Osakidetzarekin lankidetzan, kanpaina publiko bat jarri zuen abian aukera horren berri emateko, erabiltzaileek lehentasunezko hizkuntza erregistratzea sustatzea (gaztelaniaz edo euskaraz) eta gero eta kalitate hobegoko zerbitzuak ematea helburu.

Bada alderik erakundeen artean, baina, oro har, lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa erritmo onean doa (herritarren %46,4k erregistratuta dute preferentziazko hizkuntza 2018ko otsailean, horietatik 206.855k euskara dute lehenetsia), eta aurreikusi da erabiltzaile gehienek beren lehentasunezko hizkuntza erregistratuko dutela plangintzaldia bukatzerako.

c) Euskara lehenetsi duten pazienteen gogobetetzea¹¹

Paziente eta erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntzaren erregistroa egoki egin denez, aukera izan dugu euskara lehenetsi duten pazienteei galdetzeko ea zenbateraino gogobeteta dauden oraintsuko asistentzia-zerbitzuetan jaso duten hizkuntza-erabilerarekin.

Pazienteek 6,4 puntuko gogobetetzea adierazi dute, 0tik 10erako eskalan, euskararen erabilerari eta presentziari buruz. Bestalde, inkestan parte hartu duten pazienteen % 55,2k adierazi du ahozko komunikazioa euskaraz gauzatu duela beti edo ia beti bere medikuarekin edo erizainarekin. Gainera, % 58,4k adierazi du beti edo ia beti jaso duela dokumentazioa euskaraz edo bi hizkuntzetan. Zerbitzu eta profesionalen identifikazioaren pertzepzioari dagokionez, pazienteen % 57,7k adierazi du beti edo ia beti ikusi dituela zerbitzu eta profesional elebidunak “e” sinboloarekin identifikatuta. Era berean, % 64k adierazi du beti edo ia beti euskaraz ematen direla megafonia bidezko mezuak, % 88k erantzungailu automatikoetan eta % 68k SMSetan.

Pazienteen inkestetan ikusi dugunez, gutxien garatu den esparrua lehen mailako arretan medikua, pediatra edo emagina aldatzeko aukera da: % 21ek bakarrik adierazi du aukera izan duela aldatu eta profesional elebiduna aukeratzeko. Arreta mediko espezializatuan ere, garapen

**Oro har,
euskararen
presentziari,
erabilerari,
kalitateari eta
funtzionalta-
sunari buruzko
irizpideak ongi
betetzen dira
irudi
korporatiboaren
elementuetan:
errotulazioa,
paperak,
webguneak,
aldizkari eta
argitalpenak,
logotipoak,
iragarkiak,
publizitate-
kanpainak,
arreta-guneetako
agurrak, eta
abar.**

**Lehentasunezko
hizkuntzaren
erregistroa
erritmo onean
doa (herritarren
%46,4k
erregistratuta
dute
preferentziazko
hizkuntza
2018ko
otsailean,
horietatik
206.855k
euskara dute
lehenetsia), eta
aurreikusi da
erabiltzaile
gehienek beren
lehentasunezko
hizkuntza
erregistratuko
dutela
plangintzaldia
bukatzerako.**

apala izan da profesional elebidunak aukeratzeari dagokionez, % 12,7k bakarrik adierazi baitu aukera izan duela horretarako. Harrera- eta onartze-unitateei dagokienez, % 18,5ek bakarrik adierazi du profesional elebidunik egon ezean lankide elebidun baten esku utzi izan dela harrera. Azkenik, zerbitzu kontratatuetan, kafetegietan bereziki, inkesta egin dutenen % 60,8k adierazi du beti edo ia beti gaztelaniaz jaso duela harrera edota zerbitzua.

d) Zerbitzu eta langile elebidunak identifikatzea¹²

Planean aurreikusi bezala, zerbitzu-erakundeek azterketa bat egin dute euskarazko arreta eman dezaketen profesional eta zerbitzuen inguruan, paziente eta erabiltzaileei halako zerbitzuak emateko neurriak martxan jartzeko.

Horretarako, Osakidetzak ahalegin handia egin du “Euskaraz bai sano!”^{13/14} proiektu korporatiboaren zabalkundea egiteko eta hura sendotzeko. Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzea du helburu kanpainak, euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek argi eduki dezaten Osakidetzako zer zerbitzu eta langilerekin hitz egin dezaketen euskaraz eta, horrenbestez, euskarazko zerbitzuen eskaintza aktiboa handitu dadin. 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.

Bada alderik erakundeen artean, baina, oro har, erritmo onean doa zerbitzu eta profesionalen identifikazioa, eta aurreikusi da aurrerapen handia izatea plangintzaldiaren amaierarako.

e) Erakundeetako zuzendaritza eta buruzagitza batzuen inplikazioa

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen den bezala, entitateko zuzendaritza guztiei eta zerbitzu-erakundeen zuzendaritzeari dagokie plana garatzeko ardura, gerentea buru dela, haren erantzukizuna baita plana bere erakundean garatzea.

Planean ezarritakoari jarraituz, erakunde gehienek barneratua dute beharrezkoa dela zuzendaritzek eta buruzagitzek plana garatzea eta haren zabalkundea egitea. Hala, erakunde askotan, Euskara Plana sustatzeko jarrera aktiboa sumatzen da zuzendaritzetan eta buruzagitzetan, eta gero eta zeharkakotasun handiagoz zabaltzen eta aplikatzen da (sail eta aginte-kate guztien bitartez) zerbitzu eta unitate guztietan.

Euskara Planaren normalizazio-helburu eta -neurriak Plan Estrategikoan eta zerbitzu-erakunde gehienen kudeaketa-planetan sartu dira.

f) Hizkuntza-irizpideen ezagutza eta zabalkundea

Euskara paziente eta erabiltzaileekiko eguneroko harremanetan erabiltzeko irizpideak egoki transmititzen dira; erakunde askotan, harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan egiten da lan hori, nahiz eta batzuetan erakunde bakoitzaren Euskara Zerbitzuaren gain geratzen den, eta ez zerbitzuburu edo unitateburu eta arduradunen gain.

Hizkuntza-irizpideen zabalkundea egokia ari da izaten, eta langile gehienek ezagutzen dituzte; hala eta guztiz ere, zerbitzu-erakunde gehienetan zaila da ohiko lan-ohituretan aplikatzea.

g) Euskara-zerbitzuak sendotzea

Hizkuntza-normalizaziorako prozesuak dakartzan zeregin tekniko espezi-fikoak behar bezala bete daitezten, Osakidetzak (maila korporatiboan) eta zerbitzu-erakunde guztiek badute euskara-zerbitzu tekniko bat, Arabako Errioxako ESIIn eta Giza Ehunen Euskal Zentroan izan ezik.

Bigarren Euskara Plana abian jarri zenetik, 5 lagun gehitu dira zerbitzu-erakundeetako euskara-zerbitzuekin loturiko giza baliabideetan. Hona gaur egungo datuak: 19 euskara-teknikari, 3 itzultzaile eta 4,5 administrazio-langile.

Euskara-zerbitzuak gero eta sendoagoak eta finkatuagoak dira erakunde gehienetan, eta jarrera proaktiboa dute hizkuntza-normalizaziorako orotariko ekimenak sustatzeko eta laguntzeko orduan.

Itzulpenaz eta interpretazioaz denaz bezainbatean, Zuzendaritza Nagusian aurrera egin da zerbitzuaren profesionalizazioari dagokionez, eta, horri esker, interpretazio-zerbitzuak eskaini dira zerbitzu-erakundeetan.

h) Hizkuntza-eskakizunen egiaztapenak

Zerbitzu-erakunde gehienetan, erakunde bakoitzaren lurralde-eremuko populazio elebidunaren ehunekoarekin alderatuta, hizkuntza-eskakizunaren ziurtagiria duten langileen ehunekoa altuagoa da. Horrekin batera, langile elebidunen kopurua gora doa erakunde askotan. Urteko batezbesteko hazkundea % 2,82koa da. Igoera horren arrazoiak hauek dira euskalduntze-prozesua eta zerbitzu-erakundeetan langile berriak kontratatu eta lanean hasi izana. Azken hiru urteetan, lanpostuari dagokion

Pazienteen inkestetan ikusi dugunez, gutxien garatu den esparrua lehen mailako arretan medikua, pediatra edo emagina aldatzeko aukerada: % 21ek bakarrik adierazi du aukera izan duela aldatu eta profesional elebiduna aukeratzeko.

Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak politika bat ezarri du euskara sistematikoki erabiltzen duten eta euskararen erabilera eta normalizazioa eguneroko lanean sustatzen duten langileak, zentroak eta erakundeak aintzatesteko.

hizkuntza-eskakizuna lortzeko liberazio-kopurua igo egin da (lanorduetan), baita lanorduez kanpo euskara-ikastaroetara joaten diren langileen kopurua ere. Azpimarratzekoa da nolako ahalegina egiten duten langile batzuek lanorduez kanpo euskalduntze-ikastaroetan parte hartzeko.

i) Kalitate-aitortzak eta -ziurtagiriak¹⁵

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen denez, Osakidetzako zerbitzu-erakunde guztiek hizkuntza-kudeaketaren Bikain kalitate-ziurtagirira (Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak eta Euskalit Bikaintasunaren Euskal Fundazioak antolatzen dute) aurkeztu behar dute, behin gutxienez. % 40tik gorako biztanleria elebiduna artatzen duten erakundeek helburu hartu behar dute gutxienez tarteko ziurtagiria lortzea plangintzaren lehenengo hiru urteetan; eta % 40tik beherako biztanleria elebiduna artatzen duten erakundeek helburu hartu behar dute tarteko ziurtagiria lortzea plangintzaldia bukatu aurretik.

Alde horretatik, planaren helburuak bete dira, are gutxienero helburuak bete ere. 2015ean, bi erakunde tarteko ziurtagiria lortu zuten: Gipuzkoako Osasun Mentaleko Sarea eta Uribeko ESI. 2016an, zazpik: Debabarreneko ESI, Debagoiena ESI, Donostialdea ESI, Goierri-Urola Garaiko ESI, Bidasoko ESI, Barrualde-Galdakao ESI, Santa Marina Ospitalea (berez, 2017-2019 aldirian aurkeztea zegokion). Urte berean, Arabako ESIak oinarritzko ziurtagiria lortu zuen (berez, 2017-2019 aldirian aurkeztea zegokion).

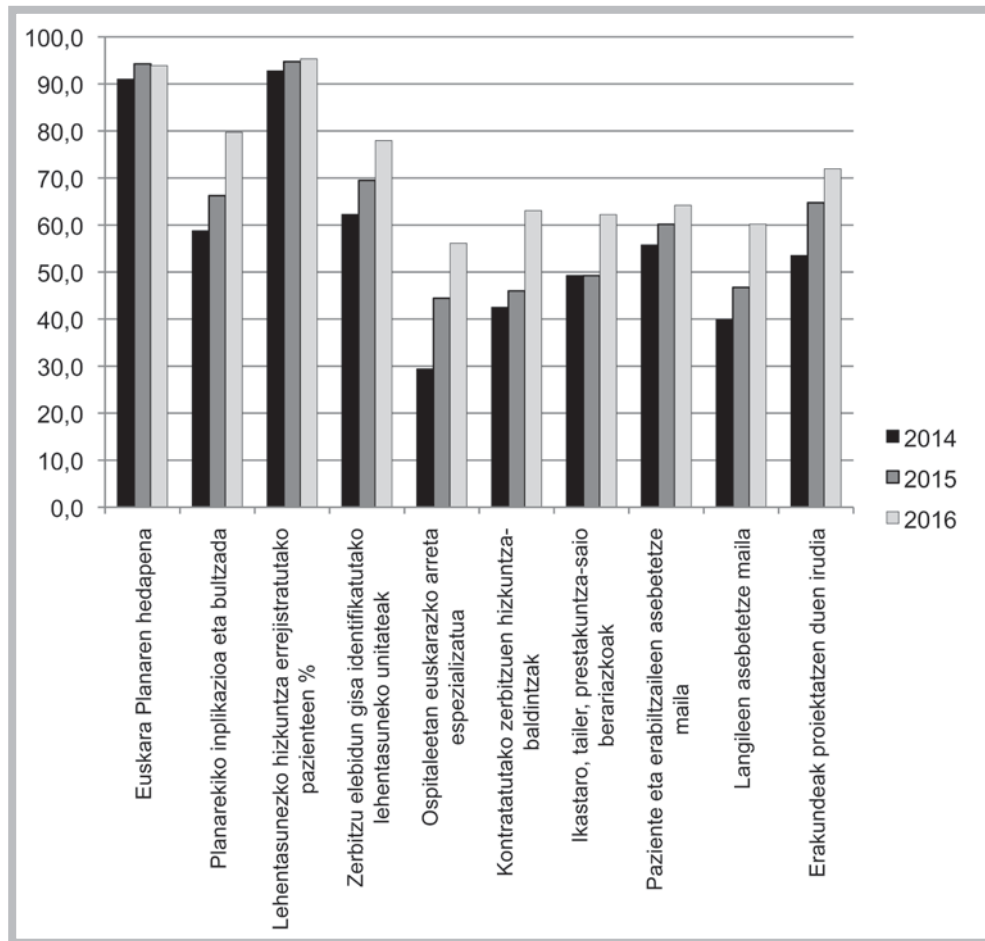
Bestalde, Osakidetzako Giza Baliabideen Zuzendaritzak politika bat ezarri du euskara sistematikoki erabiltzen duten eta euskararen erabilera eta normalizazioa eguneroko lanean sustatzen duten langileak, zentroak eta erakundeak aintzatesteko. Haien lana aintzatesteko hiru jardunaldi antolatu dira: 2015, 2016 eta 2017 urteetan.

j) Euskara-programak etengabe ebaluatzea¹⁶

Bestalde, Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremanen ardatz den Programa Kontratuko kalitate-irizpideetan sartu dira euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak.

10 item dira, zeinak goranzko bilakaera izan baitute 2014tik 2016ra bitartean. Kasuren batean, puntuazio gorena lortu da; hortaz, datozen urteetara begira, komeniko litzateke zenbait item aldatzea (3. irudia: Euskara Planari buruzko adierazleen bilakaera 2014ko, 2015eko eta 2016ko programa kontratueta).

3. grafikoa. Euskara Planari buruzko adierazleen bilakaera 2015ko, 2016eko eta 2017ko programa kontratuetan.



k) Instituzio eta erakunde sozialekiko lankidetzaren sareak

Euskara Planaren Segimendu Batzorde Korporatiboak (maila orokorrean) eta zerbitzu-erakunde batzuetako batzordeek koordinazio- eta lankidetzaren sare egonkorak eratu dituzte, zeinek bere jardute-eremuan, sindikatuarekin 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-, zuzendariorde- eta zerbitzu-kideek osatua), euskara-batzorde bat sortu da mahai sektorialaren barruan. Halaber, Euskara Planeko interes-taldearen foro bat sortu da. Partaideak: Eusko Jaurlaritzako Hizkuntza Poli-

Osasun Sailaren eta Osakidetzako erakundeen arteko harremanen ardatz den Programa Kontratuko kalitate-irizpideetan sartu dira euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak.

10 item dira, zeinak goranzko bilakaera izan baitute 2014tik 2016ra bitartean. Kasuren batean, puntuazio gorenare lortu da.

tikako Sailburuordetza, IVAP, HABE, Elebide, Arartekoa, UPV/EHUko Euskararen eta Etengabeko Prestakuntzaren Errektoreordetza, Lanbide Heziketako Sailburuordetza, EAEko hiru foru-aldundiak, EUDEL, Eusko Legebiltzarra, UEMA, OEE, Mutualia, Kontseilua eta Hizkuntza Eskubideen Behatokia. Foro tekniko horretan sortu diren aliantzei esker, zenbait proiektu abiarazi dira zenbait instituzio eta erakunderekin; esate baterako, euskara eta Osakidetzari buruzko informazio-kanpainak antolatu dira UPV/EHUko osasun-arloko ikasleentzat¹⁷; lankidetzahitzarmenak sinatu dira Mutualiarekin eta Bizkaiko eta Arabako foru-aldundiekin; “Osasuna eta hizkuntza” ikastaroa¹⁸ antolatu da EHUren Udako Unibertsitatean; eta abar.

Gainera, zerbitzu-erakunde askotan hasiak dira beren jardute-eremuetako erakunde eta interes-taldeekin koordinatzen (tokiko administrazioak, euskaltegiak, euskara-taldeak...), eta, zenbait kasutan, lankidetzahitzaren bitartez transmititzeko kanpainak, erditzarako prestatzeko ikastaroak, eta abar).

1) Terminologia eta estandar klinikoak

Lehen hiru urteotan, oinarritzko terminologia eta estandar klinikoak sistematikoki biltzeari eta euskarara egokitzeari ekin zaio. Etorkizunean euskaraz lan egiteko eta historia klinikoak euskaraz ere eduki ahal izateko eragiten duten faktoreetan sakontzen ari da. Horretarako, Osakidetzak lagundu egiten du osasun arloko hiztegi terminologikoak osatzen, eta Euskara Zerbitzu Korporatiboak zenbait proiektutan dihardu Asistentzia Sanitarioaren Zuzendaritzarekin eta Informatika Zuzendariordearekin batera. Esate baterako, euskarara egokitu dira Osabide-Global eta e-Osabide estazio klinikoak, Osanaia (erizaintza), laborategi-emaizten txostenak, Osabar (euskarazko tresna-barra) eta Gestlab (laborategiak kudeatzeko aplikazioa).

HOBETZEKO NAGUSIAK

I
Euskara Planaren alderdi esanguratsu batzuetan ez da garapen maila alturik lortu tarteko ebaluazio honetan, hortaz bereziki sakondu beharko litzateke haiengan, jauzi kualitatibo handia eman daitekeelako euskararen presentzia eta erabilera handitzeko.

a) Zuzendaritza, buruzagitza eta bigarren mailako agintari guztien konpromisoa eta parte-hartzea sendotzea

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen den bezala, entitateko zuzendaritza guztiei eta zerbitzu-erakunde zuzendaritzei dagokie plana garatzeko ardura, gerentea buru dela. Zuzendaritzak hartu behar du planaren lidergoa, bai eta haren garapenaren gaineko erantzukizuna ere.

Euskara Plana erakundearen politika estrategikoaren atal bat da, eta zuzendaritza batzuetan proaktiboki bultzatzen dute (plana gauzatzen gehien inplikatzeko direnak dira), baina, hala ere, beharrezkotzat jotzen da plana ahalik eta zeharkakotasun handienaz zabaltzen jarraitzea.

Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiaren barruan kokaturiko zuzendaritzek rol bikoitza jokatzen dute: batetik, erakunde zentralari begira lan egiten dute, baina, bestetik, zerbitzu korporatibo gisa jarduten dute, Osakidetzako osoari begira. Horren ondorioz, zuzendaritzen eta haien zerbitzu-buruzagitzen inplikazioaren araberakoa da Euskara Planaren zabalkundea.

Zuzendaritzen lidergoarekin batera, beharrezkoa da buruzagitza, bigarren mailako agintari eta lantalde profesionalen arduradun guztien konpromisoa eta inplikazioa lortzea, ezinbesteko eragileak baitira planeko irizpide eta neurriak behar bezala aplikatzeko zerbitzu eta unitate guztietan.

b) Hizkuntza-irizpideen komunikazioa eta zabalkundea

Zerbitzu-buru, unitate-buru eta arduradunei dagokie euskara paziente eta erabiltzaileekiko eguneroko harremanetan erabiltzeko irizpideak transmititzea. Gainera, unitateetako ohiko lanen jarraibideetan ere txertatu behar dira irizpideok, hau da, segimendua egin eta ebaluatu behar dira, gainerako lan guztiak bezala. Alegia, bigarren mailako agintariak garrantzi handia dute plana gauzatzeari eta haren zabalkundea egiteari begira.

Zerbitzu-erakunde batzuetan, profesionalek eta are erabiltzaileek aski barneratuak dituzte hizkuntza ofizialak erabiltzeko irizpideak, eta ia

Maila korporatiboan batzorde korporatiboaz gainera (Euskara Plana garatzeari begira estrategikoak diren zuzendaritza-, zuzendariordetza —eta zerbitzu— kideek osatua), euskara-batzorde bat sortu da mahai sektorialaren barruan. Halaber, Euskara Planeko interes-taldeen foro bat ere sortu da.

***Euskara
Planaren alderdi
esanguratsu
batzuetan ez da
garapen maila
alturik lortu
tarteko ebaluazio
honetan, hortaz
bereziki sakondu
beharko litzateke
haiengan, jauzi
kualitatibo
handia eman
daitekeelako
euskararen
presentzia eta
erabilera
handitzeko.***

beti betetzen dituzte. Ahalegin handia egin da irizpideak azaltzeko trip-tikoak sortu eta hedatzeko, aldizkako bilerak antolatzeko irizpideei buruz, segimendua sistematizatzeko, eta abar, batez ere harrera-, onartze- eta informazio-unitateetan.

Hala ere, erakunde gehienak handiak direnez eta sakabanatuta daudenez, segimendua egitean, kasu askotan ez da sumatu motibazio eta inplikazio handirik zerbitzuburu eta unitateburuen aldetik; hortaz, hizkuntza-irizpideak ez dira behar bezala transmititu eta aplikatu. Hori dela eta, aurten, zenbait ekimen abiarazi dira, hala nola “Osakidetzan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak” etengabeko prestakuntzarako onlineko ikastaroa. Haren bitartez, Osakidetzan hizkuntza ofizialak erabiltzeko jarraibideak azaldu zaizkie bigarren mailako agintari eta arduradunei, baita zer betekizun dituzten irizpideok beren ardurapean diren zerbitzuetan betetzeari begira ere.

Erakunde batzuetan, hasiak dira ardura-lanpostuetako pertsonak sensibilizatzeko eta prestakuntza emateko saioak antolatzen, hizkuntza ofizialen erabilerarako jarraibideak barneratu, transmititu eta aplikatu dituzten dagozkien unitate eta zerbitzuetan.

Era berean, garrantzitsua da unitateen arduradunek langileen motibazioa lantzen laguntzea, behar bezala jokatu eta eroso senti daitezen euskara erabiltzeko irizpideak paziente eta erabiltzaileekin aplikatzean. Motibazio horrekin batera, etengabe lan egin behar litzateke eguneroko jardueretan euskararen erabilera sustatzearen aldeko jarrerak areagotzeko eta sendotzeko.

c) Erabiltzaileek lehenetsitako hizkuntzaren erregistroan aurrera egitea

Herritarrek eskubidea dute aukeratzeko zer hizkuntza ofizialetan jaso nahi duten osasun-asistentzia Osakidetzan, eta haiek dira, horrenbestez, Euskara Planaren helburuen hartzaile nagusiak. Ildo horretan, bigarren plangintzaldi honetan, lehen mailako arretarako zerbitzu-erakunde gutzietan galdetu behar zaie erabiltzaileei ea lehenetsitako hizkuntza gehitu nahi duten beren datu pertsonaletan.

Erakunde gehienetan ahalegin handia ari dira egiten erabiltzaileen lehenetsitako hizkuntza erregistratzeko, baina oso paziente gutxi erregistratu da haietariko batzuetan; hortaz, ahalegin handiagoa egin behar litzateke datozen urteetan ehunekoa igotzeko, langileak horri buruz sensibilizatuz.

d) Zerbitzu elebidunen eskaintza hobetzeko pausoak ematen jarraitzea

Euskararen Erabilera Normalizatzeko Bigarren Planean jasotzen den bezala, zerbitzu-erakundeek azterketa bat egin behar dute euskarazko arreta eman dezaketen profesional eta zerbitzuen inguruan, paziente eta erabiltzaileei halako zerbitzuak emateko neurriak martxan jar daitezten. Erakunde gehienetan egin da azterketa hori, eta neurriak garatu dira erabiltzaileen arretaren kalitatea hobetzeko.

Dena den, erakunde batzuetan, beharrezkoa da lanean jarraitzea “Euskaraz bai sano!” proiektu korporatiboaren zabalkundea egiteko eta hura sendotzeko. Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzea du helburu kanpainak, euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek argi eduki dezaten Osakidetzako zer zerbitzu eta langilerekin hitz egin dezaketen euskaraz. Oro har, komeniko litzateke beste saio bat egitea identifikazio-sistema hori berriz sustatzeko, publizitate-kanpaina baten bitartez, garbi geratu baita eraginkorra izan dela euskararen erabilerari eta sustapenari begira.

Gainera, lehen mailako arretarako zentroetan, erabiltzaileei jakinarazi behar zaie aukera dutela familia-mediku, pediatra edo emagin euskalduna hautatzeko.

Ospitaleetako arreta espezializatuko zentroetan, beharrezkoa da gero eta espezialitate gehiagotan eskaintzea euskarazko zerbitzua, herritarrek asistentzia-zirkuitu osoa euskaraz jasotzea baita azken helburua.

e) Hizkuntza-ohiturak aldatzen laguntzeko estrategiak sustatzea

Zerbitzu-erakunde gehienetan, hizkuntza-eskakizunen ziurtagiriren bat duten langileak egoteak ez dakar pazienteek zerbitzu elebiduna jasotzea. Pertsona asko ez dira gai sentitzen euskarazko elkarrizketa bat izateko beste erabiltzaile euskaldun batzuekin; beldurra edo lotsa sentitzen dute, edo zailtasunak dituzte naturaltasunez eta egokitasunez hitz egiteko. Kasuren batean, pertsonaren batek adierazi du zigor gisa bizi duela euskara eguneroko lanean erabili behar izatea.

Horiek horrela, bada profesional-kopuru handi bat “e” etiketarik jantzi nahi ez duena eta euskaraz hitz egin nahi ez duena lehen agurrean, lehen esaldian eta, hala suertatuz gero, elkarrizketan berean, nahiz hala jokatzeko eskatzen den Osakidetzaren Euskara Planean. Hori oztupo

Zuzendaritzen lidergoarekin batera, beharrezkoa da buruzagitza, bigarren mailako agintari eta lantalde profesionalen arduradun guztien konpromisoa eta inplikazioa lortzea, ezinbesteko eragileak baitira planeko irizpide eta neurriak behar bezala aplikatzeko zerbitzu eta unitate guztietan.

**Erakunde
gehienak
handiak direnez
eta sakabanatuta
daudenez,
segimendua
egitean, kasu
askotan ez da
sumatu
motibazio eta
inplikazio
handirik
zerbitzuburu eta
unitate-buruen
aldetik; hortaz,
hizkuntza-
irizpideak ez dira
behar bezala
transmititu eta
aplikatu.**

larria da Euskara Planaren helburu nagusia betetzeko: erabiltzaile guztiek beren lehentasun-hizkuntzan jasotzea arreta.

Hori dela eta, oso interesgarria litzateke sentsibilizaziorako eta profesionalen hizkuntza-ohiturak aldatzeko ekimenak egiten jarraitzea, profesionalak jarrera alda dezaten.

f) Euskaraz lan egiteko prestakuntza sustatzea

Hizkuntza hobetzea eta euskarazko prestakuntza jasotzea funtsezkoak dira euskararen erabilera areagotzeko, bai pazienteekiko harremanetan, bai barne-harremanetan. Horregatik, garrantzitsua da pausoak ematen jarraitzea eta euskaraz lan egiteko prestakuntza sendotzea eta hobetzea.

- *Prestakuntza iraunkorra*

Azken urteotan, prestakuntza-ikastaro korporatiboan eta erakundeetako prestakuntza-jardueren eta saio klinikoan kopuruak gora egin du.

Euskarazko etengabeko prestakuntzarako ikastaro korporatiboak eskaintza osoaren % 38 izatera iritsi dira; ehuneko hori bat dator langile elebidunenarekin. Hala eta guztiz ere, ikastaro gehienak hobekuntzari eta trebakuntzari begirakoak dira, hau da, ez da prestakuntzarik ematen gai profesionali buruz, eta komeniko litzateke hori aldatzea. Gainera, ez da helbururik ezarri erakundeka, eta, horrenbestez, parte-hartzaileen kopurua asko aldatzen da erakunde batetik bestera.

Erakunde batzuetan, hasiak dira ikastaro propioak eta euskarazko saio klinikoak antolatzen, baina ehunekoa oso urruti dago behar lukeen indizetik, baita eremu soziolinguistikoko euskaldunenetan ere.

- *Lanari begirako hizkuntza-hobekuntza*

Langile elebidunei korporazio-mailan zein erakunde-mailan eskaini zaie euskaraz hobeki lan egiteko prestakuntza. Hala, zeharkako gaiiei buruzko ikastaroak eskaini dira: ahozko komunikazioa arretarako unitateetan, hizkuntza tekniko sanitarioa, administrazio-testuen idazketa... Nolanahi ere, profesional elebidun gutxik parte hartu dute, eta zerbitzu edo unitateetan oso ikastaro gutxi antolatu da langile elebidunak, haien lanak, ohiko egoera komunikatiboak eta dokumentazio nagusia kontuan hartuta. Aurrerantzean, formula berriak bilatu behar lirateke hizkuntza-trebakuntzari beste ikuspegi bat emateko.

• *Egoiliarren eta praktiketako langileen prestakuntza*

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

g) Langile ez-euskaldunak sentsibilizatzeko eta haiekin lan egiteko tresnak

Profesional ez-euskaldunen jarrera gero eta hobea da, baina oraindik ere sumatzen da kolektibo batzuek ez dituztela begi onez hartzen hizkuntza-normalizaziorako politikak.

Ildo horretan, beharrezkotzat jotzen da kultura-aldaketa bat sustatzea eta kolektibo horiekin lan egitea, haiekin sentsibilizazioa lantzeko, Euskara Planera erakartzeko eta plana garatzen laguntzeko.

HEMENDIK AURRERAKOAK

II. Euskara Planaren bigarren hiru urtekoan, arestian aipatutako hobetu beharreko nagusi horiei heldu zaie lehentasunez, indarguneak non ditugun ondo gogoan hartuta. Aldi berean, jakina, Osakidetzaren eta gizartearen errealitate aldakorrari erreparatu beharko zaio eta egoera berriari egokitzeko gaitasuna izan beharko dugu. Plangintzaldia amaitutakoan, 2019ko abenduan, Euskara Planaren ebaluazio orokorra egingo dugu, hain zuzen ere 2020 urteko lehen sei-hilekoan. Helburuen betetze mailaren eboluzioa zein izango den ikusiko da orduan eta hurrengo plangintzaldirako helburuak ezarri ahal izateko oinarriak zehazteko balioko digu. ●

OHARRAK

1. 8/1997 Legea, ekainaren 26koa, Euskadiko Antolamendu Sanitarioarena.

255/1997 DEKRETUA, azaroaren 11koa, Osakidetzeta-Servicio Vasco de Salud - Ente Publikoaren Estatutuak ezartzen dituenak.

2. Osasun, Gizarte Zerbitzu eta Berdintasun Ministerioa. Cuenta Satélite del Gasto Sanitario Público, serie 2002 - 2015).

https://www.google.es/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKE-wivm_a_ejZAhWJWRQKHVdqA_YQFggoMAA&url=https%3A%2F%2Fwww.msssi.gob.es%2FestadEstudios%2Festadisticas%2FsisInfSanSNS%2Fpdf%2FegspGastoReal.pdf&usq=AOvVaw38UaUNb8PODeKcTlkqYrg

3. Euskal Autonomia Erkidegoko osasun gastu osoaren % 26,8 aseguru pribatuen bidez edota zuzenean herritarrek haien poltsikoko dirutik ordaindutakoa da. Iturria: INE, Encuesta de presupuestos familiares, 2014 urtea (barne hartzen ditu produktu, tresneria eta ekipamendu medikoak; zerbitzu medikoak; dentista zerbitzuak; ospitalez kanpoko zerbitzu paramedikoak; ospitaleko zerbitzuak eta gizarte babeseko zerbitzuak); ICEA, Seguro de Salud, 2014 urtea (barne hartzen ditu osasun arreta eta gastuen diru-itzultzea).

Beharrezkoa da lanean jarraitzea "Euskaraz bai sano!" proiektu korporatiboaren zabalkundea egiteko eta hura sendotzeko. Profesional eta zerbitzu elebidunak identifikatzea du helburu kanpainak, euskaraz komunikatu nahi duten herritarrek argi eduki dezaten Osakidetzako zerbitzu eta langilerekin hitz egin dezaketen euskaraz.

**Zerbitzu-
erakunde
gehienetan,
hizkuntza-
eskakizunen
ziurtagiriren bat
duten langileak
egoteak ez dakar
pazientek
zerbitzu
elebiduna
jasotzea.**

4. Osakidetza-Euskal Osasun zerbitzuko postu funtzionalak arautzen dituen 186/2005 Dekretuaren 10. artikuluan ezarritakoaren arabera, Ente Publikoaren langileen egitura antolatzen duten Zerbitzu Erakunde bakoitzeko postu funtzionalak zehazten dira. Hauek pertsonalaren sailkapenerako tresna bat osatzen dute, titulazio taldearekin, talde profesionalarekin eta kategoriarekin batera. Hementxe daude eskuragarri postu funtzionalak: https://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-pkrhh05/eu/contenidos/informacion/plan-tilla_funcional/eu_def/index.shtml
5. 67/2003 Dekretua, martxoaren 18koa, Osakidetza Euskararen erabilera normalizatzeko dena. EHAA - 2003ko martxoak 31.
6. ERABAKIA, 2013ko abenduaren 3koa, Administrazio Kontseiluarena, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Plana onartzen duena. 2014ko otsailaren 11ko EHAA.
7. Osakidetza Euskara Plana ebaluatze lehiaketa publikoa: http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-ekcont02/es/contenidos/anuncio_contratacion/exposakidetza25929/es_doc/es_arch_xposakidetza25929.html?ruta=/r85-ekcont01/es/v79aWar/comunJSP/v79aSuscribirRSS.do?R01HPortal=r85&R01HPage=ekcont01&R01HLang=es&widget=true&p01=FO&p02=&p03=40&p04=&p05=&p06=&p07=&p08=&p09=&p10=&p11=&p12=&p13=&p14=&p15=06%2F03%2F2018&p16=&p17=AMPLIADO&p18=false&p19=false&p20=false&p21=es&p22=ultimos30dias&p23=&p24=r85-ekcont01&p25=r85-ekcont02&p48=&p51=1
8. Osakidetza Euskararen II Euskara Planaren ebaluazio txosten orokorra: http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskara_plana/eu_def/adjuntos/Eusk_Planaren_tarteko_ebaluazio_txostena.pdf
9. http://www.osakidetza.euskadi.eus/r85-pkrhh10/eu/contenidos/informacion/euskara_plana/eu_def/index.shtml
10. Osakidetza Euskararen II Euskara Planaren 2.3. atala (ERABAKIA, 2013ko abenduaren 3koa, Administrazio Kontseiluarena, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Plana onartzen duena).
11. Osakidetza Euskararen II Euskara Planaren ebaluazio-txostenaren 2 Eranskinean daude jasota inkestak erantzun guztiak.
12. Osakidetza Euskararen II Euskara Plana. 2.2.a. atala. (ERABAKIA, 2013ko abenduaren 3koa, Administrazio Kontseiluarena, Osakidetza-Euskal osasun zerbitzuan Euskararen Erabilera Normalizatzeko II. Plana onartzen duena.)
13. 13/2012 Jarraibidea, Giza Baliabideetako zuzendariarena, Zerbitzu, unitate eta profesional elebidunak identifikatzeko proiektuari buruzkoa (<https://ope2016-2017.osakidetza.eus/ProcesoSelectivo/A21009/DocInteres2.pdf>)
14. Identifikazio eskuliburua / Manual de identificación (http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/otras_publicaciones_euskera/es_osk/adjuntos/manual_identificacion.pdf)
15. Euskararen erabilera, presentzia eta kudeaketa ebaluatzen duen BIKAIN kalitate ziurtagiri-aitortzak: <https://www.euskalit.net/bikain/eus/reconocimientos.php?id=2>
16. 8/1997 Legea, ekainaren 26koa, Euskadiko Antolamendu Sanitarioarena.
17. Osasun arloko ikasleentzako triptikoa (http://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/otras_publicaciones_euskera/eu_osk/adjuntos/osasun_triptikoa.pdf)
- 18 <https://www.uik.eus/eu/osasuna-eta-hizkuntza>