

Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko bigarren plana

Epe erdiko ebaluazio eta balorazioa



EUSKARAREN GIZARTE ERAKUNDEEN
KONTSEILUA

www.kontseilua.eus

Izenburua: Osakidetzan euskararen erabilera normalizatzeko bigarren planaren epe erdiko ebaluazioa eta balorazioa

Egilea: Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseilua

Argitaratze-data: 2017ko irailaren 20a

Ale kopurua: argitalpen digitala (www.kontseilua.eus atarian eskuragarri)

0. Atarikoa	1
1. Lehen planari buruzko bi hitz.....	2
2. Bigarren planaren balorazioa.....	3
2.1. Jardun-eremuen balorazioa.....	3
a. Irudia eta komunikazioa.....	4
b. Kanpo-harremanak.....	5
c. Barne-harremanak.....	9
d. Hizkuntza-kudeaketa.....	11
e. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak.....	13
e.1. Hizkuntza-eskakizunak.....	13
e.2. Kontratazio-politika.....	15
2.2. Euskararen erabilera normalizatzeko neurrien balorazioa.....	18
a. Irudia eta komunikazioa.....	18
b. Kanpo-harremanak.....	19
c. Barne-harremanak.....	20
d. Hizkuntza-kudeaketa.....	22
d.1. Hizkuntza-politika.....	22
d.2. Pertsonak.....	25
e. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak.....	26
3. Kontuan hartu beharreko beste eremu batzuk.....	28
3.1. Hezkuntza.....	28
3.2. Corpus juridikoa.....	29
3.3. Baliabideak.....	29
3.4. 2017ko lan deialdia.....	30
4. Azken gogoeta.....	32

2016 ko abenduaren 17an Europa osoko hogeita hamar hizkuntza-komunitate gutxitutako ehunetik gora eragilek geure eskubideak bermatzeko bide-orria aurkeztu genuen Donostiako Kursaal jauregian: Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloa.

Hizkuntza-komunitateek zeinek bere lurraldean berezko hizkuntzan bizitzea oinarritzko eskubidetzat jotzen genuen milioika hiztun ordezkatzeko genuen eragileok, baina hori egikaritzeko botere publikoen engaiamendua nahitaezkoa dela ondorioztatu genuen.

Edozein hizkuntza gutxituren normalizazio-prozesua politikoa eta soziala da. Hizkuntza-politika batek, berak bakarrik, ez du lortuko hizkuntza normalizatzea; eta gizarte eragileok, bakar-bakarrik, ere ez. Horrexegatik beharrezkoa da gizarte eragileen eta botere publikoen arteko konplizitatea.

Ardatz horretan oinarrituta Kontseiluak azken urteotan hainbat proposamen egin ditu hizkuntza-politikaren inguruan, eta lehen esan bezala, 2016an jauzi kualitatiboa egin genuen Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloa dokumentuarekin. Izan ere, Protokoloan 185 neurritz osatutako bide-orria aurkeztu genuen.

Hartara, Protokoloak botere publikoek herritarren eskubideak bermatzeko hartu beharreko neurrien bilduma jasotzen du zazpi eremutan sailkatuta: Printzipio orokorrak, Administrazio publikoa, Hezkuntza, Hedabideak eta Teknologia Berriak, Onomastika, Eremu Sozioekonomikoa eta Kultura.

Administrazio Publikoaren atalean lehentasunezko eremuak ditu definituta Protokoloak, hain zuzen ere, hizkuntza-eskubideak oinarritzko beste eskubideekin gurutzatzen diren eremuak. Horietako bat osasungintzarena da. Eta horrexegatik, hain zuzen ere, osasun-sisteman geure eskubideak bermatzeko neurri-sorta berezitua agertzen da.

Osasun-zerbitzuak euskaraz jasotzea ez da herritar batzuen kapritxoa. Osasun-zerbitzuak euskaraz jasotzea berezko hizkuntzan bizitzeko eskubideari lotu behar diogu, eta beraz, botere publikoek neurri eragingarriak hartu behar dituzte hori egikaritzeko.

Are gehiago, azken boladan osasun-asistentzia berezko hizkuntzan jasotzea beste parametro batzuen baitan ere kokatzen hasia da, kalitatea eta segurtasuna, esaterako. Geure aldarrikapena blindatzen dute parametro horiek ere. Eskuarlean duzuen honako txosten honek bokazio hori duela esan genezake. Hau da, egindakoaren ebaluazio edo balorazioa; aurrera begira osasun-zerbitzuak kalitatez, segurtasunez eta herritarren eskubideak bermatuz eman ahal izateko proposamena.

“Txosten hau egindakoaren ebaluazio edo balorazioa da; aurrera begira osasun-zerbitzuak kalitatez, segurtasunez eta herritarren eskubideak bermatuz eman ahal izateko proposamena.”

Paul Bilbao Sarria
Idazkari nagusia

Osakidetzan Euskararen Erabilera Normalizatzeko Lehen Plangintzaren ebaluazioan, Osakidetzak berak jaso zuen planak ez zuela Osakidetzan euskara normalizatzerik lortu. Kontseiluak horren inguruan hausnarketarako zenbait elementu mahai gaineratu nahi izan zituen, hain zuen ere, bigarren plangintzako neurriak definitzen laguntzeko.

Kontseiluaren ustez honako hauek ziren, besteak beste, Osakidetzan euskara normalizatzea lortu ez izanaren zenbait gabezi:

- Plana bera oso berandu jarri zen abian, Osakidetzaren beraren egitura eta langileria egonkortuta zegoenean, horrek suposatzen duen guztiarekin.
- Langileen gehiengoari euskara ikasi beharrik ez izateko aukera zabalik utzi zitzaien, euskara ikasteko salbuespen-adina 45 urtetik gora kokatuz.
- Hizkuntza-eskakizuna lanpostu guztiei ezarri arren, euskara-gaitasuna egiaztatu beharra lanpostu gutxiri ezarri zitzaien (% 15) eta lanpostu horietako asko euskaldunek betetzen zituzten.
- Derrigortasun-tasa erabakitzeko, ez zen euskararen orduko ezagutza-tasa kontuan hartu.
- Kontratazio berrietan langile elebakarrak kontratatzeke aukera zabalik utzi zen eta meritu gisa baloratzen zen, gehienez % 20.

Elementu horiek, eta beste zenbait, kontuan hartuta Euskararen Gizarte Erakundeen Kontseiluak osasungintza sektoreko bazkideekin *Osakidetzaren euskalduntzeko plan estrategikoa: Proposamenak* izeneko dokumentua helarazi zien Eusko Jaurlaritzako Osasun saileko zein Osakidetzako arduradunei 2013ko irailean bigarren plangintzan kontuan hartu beharreko hainbat proposamenekin.

Proposamenak honako eremuetan egin genituen:

- Corpus juridikoa
- Plangintzak
- Baliabideak
- Langileen kontratazioa
- Langileen euskalduntzea
- Zirkuituak eta espazio euskaldunak
- Identifikazioa
- Komunikazioak eta hizkuntza-paisaia
- Zehar-lerrotasuna eta lidergoa
- Hezkuntza-sistema

Osakidetzaren Bigarren Euskara Planaren bi ebaluazio egingo direla jaso zuen Planak berak. Lehenengo ebaluazioa plangintzaldiko hirugarren urtea bukatzean abiatu behar zen, eta azken ebaluazioa plangintzaldi osoa amaitutakoan.

Kontseiluak ere Bigarren Euskara Planaren epe erdiko ebaluazioa egin nahi izan du, eta bertatik ondorio batzuk atera, neurri zuzentzaileak hartzeko ekarpen gisa har litezkeenak. Finean, positiboki hartu du gure erakundeak sei urteko planaren erdian lehen ebaluazioa egitea, baina halako ebaluazioak logika du beti ere bigarren epeari begirako neurri zuzentzaileak hartzeko baldin bada.

“Ebaluazioak logika du beti ere bigarren epeari begirako neurri zuzentzaileak hartzeko baldin bada.”

Osakidetzaren Euskara Planak bost atal nagusi jasotzen ditu: Irudia eta komunikazioa; Kanpo-harremanak; Barne-harremanak, Hizkuntza-kudeaketa eta Hizkuntza-eskakizunak, Lehentasunak eta Derrigortasun-datak.

Kontseiluak aurkezten duen balorazioa ere bost eremu horien arabera da, baina bi eredu baliatu ditu ebaluazioa prestatzeko.

Batetik, jardun-eremu bakoitzaren ebaluazio orokorra egin du, eta bigarrenik jardun-eremu bakoitzerako Planak jasotzen dituen zenbait neurriren ebaluazio zehatza, ebaluazio hori berresteko ebidentziak, eta hainbatetan, neurri

horiek bete ahal izateko proposamen zehatzak.

2.1. Jardun eremuen balorazioa

Planaren helburuak eta lehentasunak

Osakidetzaren II. Euskara Planaren **helburu nagusiak** hauek dira:

1. Zerbitzu-hizkuntza gisa euskararen ahozko eta idatzizko erabilera bermatzea, hala kanpo-harremanetan (paziente, senide, hornitzaile, administrazioekin...) nola barne-harremanetan (langileekin eta zerbitzu-erakunde eta unitateekin).
2. Baldintza egokiak dituzten zerbitzu edo unitateetan euskara lan-hizkuntza bilakatzea.

Gainera honako **helburu espezifikoak** ere zehaztu dira II. Plangintzan:

3. I. lehentasuneko unitateek ele bietan eman behar dituzte zerbitzuak.
4. II. lehentasuneko unitateek ele bietako gutxieneko eskaintza ziurtatu behar dute eta arian-arian handitu. Gainera, Osakidetzako unitate bakoitzak bere lehentasun-maila du, unitatearen izaera orokorraren, herritarrenganako hurbiltasunaren eta unitatearen jardun-eremuko biztanle euskaldunen dentsitatearen arabera. Lehentasuna dute:
5. Lehen Mailako Arretako unitateek¹ eta larrialdi-zerbitzuek.

¹ Lehen mailako atentzioaren esparrua: Medikuntza orokorra / Ospitalekoaz besteko haur-atentzioa / Osasun-zentroetako, anbulatorioetako eta kontsultategietako erizaintza / Osasun-zentroetako, anbulatorioetako eta kontsultategietako bezeroak artatzeko eremuak / Etengabeko atentzioko guneak eta emergentzietako unitateak.

6. Paziente elebidunen portzentaje handia duten zentroetako unitateek.

7. Langile-kopuru handiarekin harreman zuzen eta ohikoak dituzten unitateek (pertsoneko departamentuak, zuzendaritzak, lan-osasuna...).

Era berean, euskarazko asistentzia bermatuko duten espezialitate medikoen eskaintza zabaldu beharko dute ospitale guztiek, herritarrei euskarazko asistentzia-zirkuitu osoa ziurtatzeko.



Helburu horien betetze-maila zein den Osakidetzak berak adierazi beharko du. 67/2003 Dekretuaren 1. artikuluko 3. puntuan dio planaren hirugarren urtean egingo den ebaluazio-txostenak bere baitan hartuko dituela, besteak beste, gutxieneko helburuen eta lehentasunen betetze-maila, hizkuntzaren aldetik gaitzeko prozesuak, eta hizkuntza-eskakizunen egiaztatze gradua. **Kontseiluak adieraz dezakeena da, hurrengo ataletan bildutako ebidentzien eta eskuratu ahal izan ditugun datuen arabera, Osakidetzak oraindik urrun dagoela helburuak betetzetik.**

a. Irudia eta komunikazioa

Lehen euskara planaren ebaluazioan aipatu zen **hizkuntza-paisaiako eta irudi korporatiboko** helburuen (barne- eta kanpo-errotulazio finkoa, anagramak eta logotipoak, etab.) betetze maila altua zela, baina gabezi azpimarragarriak antzeman ziren kartel informalei (horietako asko langileek beraiek eginak), eta Osakidetzak kanpoko elkarte edo erakundeek egindakoei zegokienez (osasun, segurtasun edo kalitateari buruzkoak, besteak beste).

Bigarren euskara planean zehaztu zen, **errotulu finko** guztiek euskara planaren irizpideen arabera egon beharko zutela (gaztelania hutsez zegoena bi

hizkuntzetan, akatsak zuzenduta, elementu berriak bi hizkuntzetan), urtebeteko epean (2014 urterako). Kanpoko eta barruko **errotulazio aldakorrari** buruz ere Planak helburu irmoak jarri zituen 1.1.2. neurrian: "Aurrerantzean ez da egingo, ez instalatuko, euskaraz eta gaztelaniaz modu egokian eta akatsik gabe errotulatuta ez dagoen kanpoko edo barruko errotulu aldakorrik." Hizkuntz Eskubideen Behatokia jasotako ebidentzia ugariek erakusten dute hizkuntza ofizialak paisaian eta irudi korporatiboan erabiltzeko irizpideak ez direla bete, eta asmo hutsean geratu direla. Horren erakusle dira 2016an jasotako adibide hauek:

1. "Barakaldoko San Vicente osasun-etxean gaztelania hutsezko kartel eta ohar ugari daude."
2. "Ondarroako osasun etxean dagoen iktus gaixotasunari buruzko kartelean hainbat akats dago euskarazko testuan: sahiestu, esagutzen."
3. "Gernikaldeko osasun-zentroko pasabidean dagoen ebakuaziorako jarraibideen oharrek akatsak ditu euskarazko bertsioan."
4. "Osakidetzaren Barakaldoko San Eloy ospitalean, gripearen inguruko kartel handi bat dago eraikinaren fatxadan, gaztelania hutsean. Ez dute jarri euskarazko kartel baliokiderik."
5. "Donostia Ospitalean, Gipuzkoako Osasun Mentaleko egoitza eta sindikatuen bulegoak dauden eremutik kalera irteteko atean ohar hau dago, gaztelania hutsean."
6. "Bilboko San Adrian osasun-etxean bi hizkuntza ofizialen erabilera araudia urratzen duten errotulu, kartel eta oharrek daude."
7. "Txagorritxu Ospitaleko geletan dauden kartelak gaztelania hutsean daude. Espero dut ahalik eta lasterren itzultzea eta euskaraz ere agertzea."

Beste hainbeste gertatzen da itunpeko zentroetan eta kontratatutako enpresen irudi korporatiboan. Zerbitzu horien kontratuetan hizkuntza-baldintzak jarri behar

dira, eta betetzen direla zaindu behar da. Horren adibide da sindikatu batek egindako honako salaketa hau:

8. Bizkaiko hainbat ospitaletako kafetegiak ustiatzen dituen Medirest-Eurest enpresak ez du bermatzen zerbitzu elebiduna bere kafetegietan, ez ahoz, ez eta idatziz ere. Are gehiago, kafetegian zerbitzua euskaraz jaso nahi izan duten herritarrek erantzun zakarra jaso izanagatik kexak izan dira.

Ez dago datu zehatzik **webgune** korporatiboaren euskarazko atalak izan duen garapenaren inguruan. Beste hainbeste gertatzen da **publizitate-kanpainen** inguruan. Edonola, Behatokian jasotako kexak nabarmen urritu dira bi arlo horietan. 2017ko maiatza arte hauek dira:

9. "Biocruces-en web orrian (<http://www.biocruces.com/web/biocruces/inicio>) hainbat eduki gaztelania hutsean ageri dira. Twitter kontuan ere ez da euskara erabiltzen." (2017)

10. "Osakidetzak erdara hutsezko iragarkia argitaratu du gaurko El Correon, hain zuzen egunkariak osasunaren gainean gaur kaleratutako gehigarrian." (2015)

Horietaz gain, adierazgarria da "Aukeratu zure hizkuntza" kanpainarekin gertatu dena. Erabiltzaile euskaldunek harremanetarako hizkuntza gisa euskara aukeratzera bultzatzeko sortu da ekimena. Kanpainaren barruan olanak jarri dira ospitaleen eta osasun-etxeen hormetan. Behatokian jasotako kexa batek ongi adierazi zuen bezala, "ez du inolako zentzurik euskararen erabilera normalizatzeko egitasmoen artean kokatzen den kanpaina batean, helburu nagusia erabiltzaile euskaldunek euskara lehenestea izanik, gaztelania hutsean jartzea kanpainari buruzko informazioa ospitaleko fatxadan". Areago, euskara planaren 1.6.b) atalak dioenez, "euskara hutsezko publizitate eta komunikazio kanpaina instituzionalak egin ahalko dira, baldin eta kanpaina horiek Osakidetzaren eskumen-eremuaren barruan euskararen erabilera sustatzeko antolatzen badira, herritarrei zein langile elebidunei

zuzendurik". Gaztelaniazko harremanaren aldeko kanpaina egin dela esan daiteke, euskara planaren diruak baliatuz.

Osakidetzak emandako datuen arabera, badirudi bermatzen dela euskararen erabilera, **ekitaldi publiko eta jardunaldi korporatiboetan**. Edonola, zalantzak eragiten ditu baieztapen horrek, jakinik goi mailako arduetan euskararen ezagutza apala dela eta ikusirik ez dela aurrerapenik egin aldibereko itzulpenaren erabileran.



Hizkuntza paisaiak (behin behinekoa eta finkoa) eta komunikazio estandarizatuek euskaraz egon behar zuten, bete-betean, 2014tik, Planak berak agintzen du horrela izan behar duela, zehatz.

Zorrotz zaindu behar du Osakidetzak euskara beti agertzea bere komunikazio-ekintza guztietan, beste hizkuntza ofizialaren pare, gutxienez, eta lehentasunezko posizioan, hura ere ageri bada. Herritarren begietara euskara naturalizatzeko eta prestigioa emateko bide behinena izateaz gain, euskaldunon informazio eskubidea bermatu behar da.

b. Kanpo-harremanak

Osakidetzaren Lehen Euskara Planean jasotako hobekuntza ildoan aipatu zen sakon aztertu beharra **arreta euskaraz** eskaintzerakoan sortzen diren arazoak. "Euskararen erabilera, oro har, langilearen borondatearen emaitza izaten da, eta ez hainbeste unitate zehatz batean erabilerari buruzko jarraibideen berri eman dietelako. Hau, zalantzarik gabe, konpondu egin beharko litzateke II. Euskara Planari begira". Gainera, baloratzen ari garen II. Plan honetan Osakidetzak bere egin zuen, zerbitzu erakundeetako unitate edo zerbitzuen helburu espezifikoak zehazterakoan, jardun-eremuko herritar euskaldunen

portzentajea kontuan izateko Euskara Sustatzeko Ekintza Planaren irizpidea. Hizkuntz Eskubideen Behatokiaren urteroko txostenek erakusten dute **gabezia handia** duela Osakidetza, osasun-zerbitzuak ez baititu euskaraz bermatzen, beti eta toki guztietan, hainbatetan ezta Planean jasotako lehentasunezko unitate eta eremuetan ere.

“Askogatik da pazienteen arreta kexa ugarien jasotzen dituen arloa.”

Askogatik da **pazienteen arreta** kexa ugarien jasotzen dituen arloa. Lehen Euskara Planaren ebaluazioan azpimarratu zen erakunde askotan langileek ez zituztela ezarritako irizpideak betetzen, paziente eta erabiltzaileekiko aurrez aurreko harreran. Lehen agurrak gain, ondoko elkarrizketak ere gaztelaniaz izaten ziren. Gauza bera egiaztatu zen telefonozko harreran. Arazoak jarraitzen du, ez zaio behin betiko irtenbiderik eman. Horren erakusle, aurtan bertan Behatokian jasotako kexa batzuk:

1. “Donostiako Groseko anbulatorioan, lagin bat eramatean, euskaraz egin didan arren, arreta egin didaten guztiek (informazio gunean zegoen emakumea, laginak hartzen zituzten 2 erizainak eta odola atera didana) gaztelaniaz aritu zaizkit. Azkenean gaztelaniaz egitera behartu naute eta erabat diskriminatua sentitu naiz.”
2. “(Bilbo) Familia medikuak euskaraz egiten du (horrela eskatu nuen). Aurrekoan telefono bidezko hitzordua eskatu nuen eta deitu zidan gaztelaniaz bota zuen lehenengo hitza eta nik euskaraz egin arren, gaztelaniaz jarraitu zuen hark elkarrizketa.”
3. “Galdakaoko Ospitaleko hitzorduak eskatzen diren tokian; euskaraz hitz egin eta gaztelaniaz erantzuten dute. Nik zerbitzua euskaraz izatea aukeratu dut, baina ez du ezertarako balio, ez baitidate kasurik egiten.”

Nabarmentzekoa da ez dela behar bezala ziurtatzen

euskarazko arreta, lehen mailako atentzioan (medikuntza orokorra, ospitalekoaz besteko haur atentzioa, osasun-etxeetako erizaintza eta bezeroak artatzeko eremuak, eta etengabeko atentzioko guneak eta emergentzietako unitateak) ezta eremu geografiko euskaldunenetan ere (ikus “Langileen kontratazioa eta hizkuntza- eskakizunak” atala). Irizpide egokiz, lehentasunezko esparru horiek aukeratu baziren ere, horien inguruan jaso diren kexa sarriak ikusita, ondorioztatu behar dugu ez dela sistematikarik edota protokolorik neurri horiek ezartzeko. Ez da bidezkoa euskara garatzeko lehentasunezko atal gisa izendatzea, baina ez ezartzea berariaz zehaztutako neurriak.

“Ez da bidezkoa euskara garatzeko lehentasunezko atal gisa izendatzea, baina ez ezartzea berariaz zehaztutako neurriak.”

Hona hemen 2017ko bi adibide:



Lehen Euskara Planaren balorazioan interesgarritzat jo zen, “betiere ahal den neurrian”, Lehen Mailako Atentzioko erakundeek herritarrei jakinaraztea eta euren eskura jartzea mediku edo pediatra euskalduna hautatzeko aukera. Osabiden **erabiltzaileen lehentasunezko hizkuntza** erregistratzeko aukera egon arren, zerbitzu erakunde gehienetan ez zuten aukera hori erabiltzen. Ondorioztatu zen helarazi beharra zegoela, langileei eta erabiltzaileei, hizkuntza lehenesteko aukerari buruzko informazioa. Horrela, Bigarren Euskara planaren “2.3. pazienteen lehentasunezko hizkuntza ahozko komunikaziorako”

neurriaren bidez, erabiltzaileen hizkuntza-lehentasuna erregistratzeko urratsa egin da. Azken datuen arabera, 160.000 pertsonak hautatu dute dagoeneko euskara, Osakidetzan arreta jasotzeko lehentasunezko hizkuntza gisa. Planean honen komunikazioa eta zabalpena erakunde bakoitzaren esku geratzeko zela aukera ezarri bazen ere, hazkunde nabarmena izan du euskararen hautuak herritarren artean, kanpaina bateratu moduan egin duelarik Osakidetzak. Hori bai, ulergaitza izan da, lehen esan bezala, euskararen erabilpena bultzatzeko neurria izanik, gaztelaniazko euskarriak sortu eta paratu izana, behean azaltzen den gisan.



Neurri horrek garapen esanguratsua izan duen arren, ez dira egokiro uztartu herritarren hautua eta barne antolakuntzako prozedurak (medikuen ordezkapenetan bezala), eta frustrazioak eragin zaizkie herritarrei, beren hizkuntza-hautua ez baita ase hainbat kasutan. Herritarren eskubideen urraketekin lotutako kasu guztiak *Hizkuntza-eskubideen egoera Euskal Herrian, 2016an* Behatokiaren txostenean daude eta erakunde horren webgunean dago txostena eskuragarri (www.behatokia.eus). Kontraesan adierazgarria da herritarrei harremanetarako lehentasunezko hizkuntza hautatzeko aukera ematea, eta dagoeneko mediku euskalduna esleitu zaion erabiltzaileari, ordezeko mediku erdalduna jartzea. Protokolo edo sistematika bat izan beharko luke ezarrita Osakidetzak, ziurtatzeko euskarazko arreta badutenei kalterik ez eragitea, ordezkoak jartzean. Usuegi gertatu da aipatutakoa eta horrek aurreikuspen eskasa erakusten du.

“Kontraesan adierazgarria da herritarrei harremanetarako lehentasunezko hizkuntza hautatzeko aukera ematea, eta dagoeneko mediku euskalduna esleitu zaion erabiltzaileari, ordezeko mediku erdalduna jartzea.”

Era berean, bigarren Planean indartu beharreko ardatzen artean jaso zen euskararen erabilera areagotzen joan beharra, euskarazko zerbitzua ematea errazten duten tresnak hobetuz eta mekanismo berriak martxan jarriz, hala nola erabiltzaileei egin beharreko harreran eta eman beharreko asistentzian aurrea hartzea herritarren eskariari (euskarazko arreta eskatzeko ardura erabiltzailearen esku utzi barik), eta euskaraz artatuak izan nahi duten pazienteei **euskarazko zirkuituak** eskaintzea, Lehen Mailako Arretatik hasi eta Arreta Espezializaturaino. Kontseiluak 2014an egin zuen txostenean berariaz proposatu zuen arreta euskaraz bermatzen duten zirkuituak osatzea. Zirkuituen helburua da euskaraz artatuak izan nahi duten herritarrei horretarako aukera eskaintzea, gaurdanik, erakundeko atal jakin hori osorik euskalduntzera itxaron gabe, maila, atal edo txanda guztietan gutxienez euskarazko aukera bat bermatuz. Zirkuituen aukera trantsiziorako bide bezala ulertu behar da, benetako progresibotasunaren oinarri. Horrela, euskaraz egin nahi dutenei eskubidea bermatzen zaie, hasieratik, horretarako egun dauden langile euskaldunen berrantolaketa eginez. Noski, denborarekin zirkuitu horiek gero eta zabalagoak egin beharko lirake, Osakidetzako atal guztiak euskaldunak izan arte. Bidane Petralanda Mendiola EHuko Medikuntzako ikasleak gradu amaierako lanean aztertu ditu euskarazko asistentzia zirkuituen esperientzia eta argi azaldu du² euskarazko asistentzia-zirkuituak abian jartzea antolaketa-kontua besterik ez dela. Bere azterketaren arabera, antolatu diren biak ez dira osorik antolatu, eta soilik bertako profesionalen borondateari esker egin dira; ez da izan erakundearen erabaki politiko bat. “2.2. Zerbitzu elebidunen eskaintza” atalean jaso da neurri hau, baina ez dugu bere garapenaren inguruko daturik.

Ildo horretan, Lehen Euskara Planak argi adierazi zuen profesional eta zerbitzu elebidunak **identifikatzeko**

² Bidane Petralanda Mendiola, Argia: <http://www.argia.eus/argia-astekaria/2556/bidane-petralanda>

beharra, erabiltzailea euskaraz jardutera animatzeko aldagai garrantzitsua baita, besteak beste, lehen hitza euskaraz egin edo ez pentsatzen ibili beharra saihesten delako (estres linguistikoa). Lehen ebaluazioan, erabiltzaileen harrera eta onarpen-atalaren betetze-maila % 50ekoa izan zen, ozta-ozta. Identifikazio sistemaren ebaluazioa egin da Donostia Ospitalean, eta Araba Eskualdean, Goierri-Urola Garaia ESIan eta Barrualde- Galdakao ESI erakundeetan ezarri da EUSKARAZ BAI SANO! egitasmoa. Inkestak egin zaizkie langile eta erabiltzaileei eta ondorioztatu da egitasmoa ondo hartu dela. Ez dugu daturik zehazteko zenbateraino orokortu den neurri hau.

Osakidetzak herritarrei eskaintzen dizkien zerbitzuak ez ditu zuzenean berak eskaintzen, beti; **hirugarrenen bidez** egiten du sarri. Bigarren Euskara Planaren 4.1.1. c) neurriaren arabera, "Euskal Autonomia Erkidegoko osasun-arretaren egituraren txertaturik dauden **itunpeko zentro eta zerbitzuetan** (Ospitale Onkologikoan, Asunción klinikan, Gipuzkoako Osasun Mentaleko ospitaleetan, Osakidetzarenak ez diren anbulantzia-zerbitzuetan...), baita Osakidetzakoak ez diren baina haren esparruan diharduten organismo eta administrazioetan ere (gaixo eta emaitzen elkarteetan, EHUko medikuntza eta erizaintza fakultateetan...) aplikatu beharrekoak izango dira Eusko Jaurlaritzaren euskararen erabilera-irizpideak". Kontseiluari zenbait sindikatuk adierazi diotenaren arabera, itunpeko zentro eta zerbitzu gehienetan ez dira aplikatzen Eusko Jaurlaritzaren erabilera-irizpideak eta ez dituzte Euskara Planak. Osasun sailari gaiaz galdetuta, hau erantzun zuen, 2016ko otsailean: "Euskararen Erabilera Normalizatzeko 2. Planak (2013-2019) neurri batzuk pasatzen ditu Osakidetzako erakunde publikoko zerbitzu erakundeetan gauzatzeko. Neurri horiek oro har, gomendagarriak izan arren, eta zentro bakoitzeko ezaugarrientzat beharrezkoak diren egokitzeak kontuan hartuta, jakina, ezin zaie eskatu zentro eta establezimendu pribatuei. Edonola ere, Osasun Sailak eta Osakidetzak zentro eta jabetza pribatuko establezimenduen esku jartzen dituzte: bai normalizatzeko Bigarren Plana, bai orain arteko planetan metatutako esperientzia eta baita Euskal Herriko edozein zentro eta establezimendu sanitarioak

behar duen orientabide teknikoa ere, dagokion antolakuntza barne, ildo horretan lan egiteko".

2.7. neurriaren a) atalak zehazten du nola izan behar den **kontratutako zerbitzu** eta erositako produktuen gaineko hizkuntza-irizpideen kudeaketa: "Zerbitzu erakundeek kontratua egikaritzeko hizkuntza-baldintzak jasoko dituzte jarduera osoa edo jardueraren zati handi bat herritarrei begira egiten duten zerbitzuak kontratatzerakoan (segurtasun-zerbitzua, kafetegia, jantokia...). Eta berdin jokatu da hornigaien erosketetan, baldin eta erosi beharreko aparatuek Osakidetzako langileek edo erabiltzaileek irakurriko dituzten idazkun edo jarraibideak idatzirik badauzkate (asistentzia sanitarioko ekipamenduak, kafe-makinak, janari-makinak, inprimagailuak, fotokopiagailuak...)". Eskuratu ditugun datuen arabera, ezin da zehaztu ezartzen ote diren hizkuntza-irizpideak kontratazio publikoetan.

Gutziz funtsezkoa iruditzen zaigu hirugarrenen bidez ematen diren zerbitzuen kontratazioetan eta esleipenetan hizkuntza-irizpideak ezartzea, beren jardueren eraginpean hartzen duten jendartea (erabiltzaileak eta langileak) kopuruz oso handia eta izaera anitzekoa (erakunde erdi publikoak, publikoak ez diren langileak, eremu soziolinguistikoak...) denez, inpaktu handia eta eragin biderkatzailea dituztelako. Osasun Sailak eta Osakidetzak plangintza eta aurreikuspen neurri eragingarriak hartu behar dituzte, euskararen erabilerak ez dezan eman diagnostiko negatiboa.



Hizkuntza-kudeaketaren diagnostiko egokiak egin eta aurreikuspen egokiak egin behar dira. Bide horretan, gutxienez, euskarazko arretako zirkuituak ziurtatu behar dira.

Era berean, funtsezkoa da hirugarrenen bidez ematen diren zerbitzuen kontratazioetan eta esleipenetan hizkuntza-irizpideak ezartzea eta betetzen direla ziurtatzea.

c. Barne-harremanak

Osakidetzaren Lehen Euskara Planaren ebaluazioan nabarmendu zen, barne harremanetan gaztelania zela Osakidetzako zerbitzu-erakunde ia guztietako lan-hizkuntza. Horregatik, bigarren plangintzaldian indartu beharreko ardatzen artean jaso zen barne-harremanen euskalduntzean aurrerapausoak egin beharra. Zehaztu ziren, batetik, euskararen erabilerari aparteko bultzada eman beharra, zerbitzu-erakundeek euren enplegatuekin izaten dituzten komunikazioetan; eta bestetik, profesionalei baliabide gehiago eskaini beharra, euskaraz lan egitea errazteko (etengabeko prestakuntza euskaraz, trebakuntza, dokumentu-ereduak...).

Euskara laneko hizkuntza gisa garatzeko neurrien artean dago Osakidetzako langile guztiei aukera ematea, lehentasunezko hizkuntza erregistratzeko Enpleguaren Atarian, langileek izapide guztiak euskaraz egin ahal izatea ahalbidetzeko. 2016ko azaroan, 814 langile ziren euskara hautatu zutenak **lehentasunezko hizkuntza** gisa. Edonola, ez da eman ezagutzera euskarazko **jarduera mintzatuak** izan duen garapenaren berri. "3.6. Komunikazio horizontala eta bertikala" atalean jaso ziren lanean euskaraz jarduteari zuzenki lotutako neurriak, "Lan-hizkuntza", "Hizkuntza ofizialen erabilera bileretan", eta "Langileen arteko harremanetan euskararen erabilera bultzatzeko egitasmoak" ataletan. Aipatu bezala, ez dugu informaziorik neurri horien garapenaz.

Langileek lanean euskaraz jarduteko, beste neurrien artean, urtero zenbait lanbide arlotako euskarazko bi elkarrizketa gidaliburu egitea aurreikusi zen. *Fisioterapeutak euskaraz eta Eremu asistentzialeko zeladoreak euskaraz* gidaliburuak argitaratu dira 2015ean, eta beste bi egitekoak ziren 2016an. Era berean, aurreikusten zen lanbide-arloetako ikastaroak eta material didaktikoa prestatzea, baina neurriak ez du garapen askirik izan. **Prestakuntza jarraituko** programei begira, Bigarren Planak helburu eta asmo esanguratsuak ezarri zituen, zehaztuz, planaren hirugarren urterako, prestakuntza korporatiboko euskarazko ikastaro-kopuruak lurralde bakoitzeko

biztanle elebidunen portzentajearen erdira iritsi beharko zuela, gutxienez. *Weberako nola idatzi* izeneko ikastaroak eta gai orokor edo zeharkakoei buruzko zenbait trebakuntza-ikastaro antolatu badira ere, neurria gutxi garatu da. Bildutako ebidentzien arabera, berretsi daiteke gabezia handia dela, erakundean jadanik ari diren euskaldunen birziklapena zailtzen delako, bai eta txertatzen ari diren profesional berri euskaldunei begira ere, erakundean euskarak duen tokiaz pertzepzio txarra nagusitzen delako. Premiazkoa da profesionalei eskaintzea beren lanerako prestakuntza jarraitua euskaraz. Prestakuntza korporatiboa euskaraz eskaintzea Osakidetzaren hizkuntza-normalizazioaren adierazle litzateke baina urruti dago egoera horretatik.

Euskaraz lan egitera iristeko, lagungarria bezain beharrezkoa da langileak **sentsibilizatzea**, mota guztietako erresistentziak gainditzeko prestakuntza eskainiz eta sentsibilizazio lan jarraitua eginez. Asmoa bazegoen arren, ez da egin 2016rako aurreikusita zegoen lehen kanpaina. Gogoratu behar da badela Osakidetzako langileen artean, pentsatzen duenik herritarrei arreta euskaraz ematea grazia bat dela, eta ez eskubide bat bermatzea.

Jarduera idatziari dagokionez, hainbat urrats positibo izan dira. Honela, aurreikusita dago dokumentu klinikoak bi hizkuntza ofizialetan idaztera iristea. Horretarako, historia klinikoa ele bitan idazteko gomendioak adostu ziren 2015ean, eta itzulpen automatikorako tresnak ezartzeko urratsak hasi ziren, iaz. Edonola, aurreikusita zeuden ekintza batzuk ez dira egin, hala nola idazketako estilo-irizpideen gaineko eskuliburua argitaratzea. Era berean, hainbat **kexa** jaso dira langileen partetik Hizkuntz Eskubideen Behatokian, beraiei zuzendutako komunikazioen hizkuntza-kudeaketaz. Adibidez, 2016ko hauek:

1. "Emakumeen kontrako indarkeriaren biktimak artatzen dituzten profesionalentzako prestakuntza-programa bati buruz Donostialdea ESko langileei bidalitako mezuan, sarrera ele bietan bazegoen ere, gainontzekoa gaztelania hutsean zegoen." (2016)
2. "Donostiako Ospitaleak langileei igorritako

mezuan gaia erdara hutsez dago, eta testuan, erdarazko bertsioan euskarazkoan baino datu gehiago dago.” (2016)

3. “Araba ESIko Erizaintza Zuzendaritzako Irakaskuntza arduradunek mezua eta dokumentua bidali dizkiete gainbegiraleei eta langile guztiei, erdara hutsean.” (2016)

4. “Mendaroko Ospitalean, langileei begirako karteleria informala gaztelaniaz ageri da.” (2016)

Aplikazio informatiko korporatiboetan euskararen presentzia areagotzeko, 2015ean, Windows eta Office euskarara edo gaztelaniara erraz aldatzeko aplikazio berria instalatu zen ordenagailu guztietan, eta osasun asistentziako aplikazioetan (Osanaia, erizainen aplikazioa) lanak aurreratu ziren. Iaz, langileei euskaraz sortzeko laguntza eskainiko dien Osabar tresna barra (itzulpen memoria, hiztegiak, OMSen GNS 10 euskaraz...) ezartzekoa zen Osakidetza, profesional jakin batzuen ordenagailuetan, pilotu gisa. Osakidetzaren datuen arabera Intranet korporatiboan edukiak euskaraz eta gaztelaniaz daude, oro har. Gainera, 2016an, irizpideak zehaztu eta aplikatu dira erabiltzaile bakoitzaren lehenengo sarbidean lehenetsuneko hizkuntza aukeratu ahal izateko. Edonola, errezeta elektronikoa egiteko baliatuko den Presbide aplikazio berria ez da euskaraz sortu, eta medikuak behartuko ditu gaztelaniaz erabiltzera. Ulergaitza da ez aurreikusitazana euskaraz sortzea tresna berri bat. Segurtasun klinikoa kudeatzeko erabiltzen den SNASP edo zainketa intentsiboetako unitateetan erabiltzen diren aplikazio klinikoak ere aipatu berri denaren isla dira.

Gabeziak erakusten dituzten beste adibide batzuk:

5. “Eskualdeko intranetean ikastaroen informazioa gaztelaniaz soilik argitaratu da.” (2014)

6. “Osakidetzako Gipuzkoa Eskualdeko intranetean “Area Clínica” atala ez dago euskarazko bertsioan.” (2014)

7. “Osakidetzako Enpleguaren Ataria delako web

aplikazioan, euskarazko bertsioan, aukera eta hitz asko gaztelaniaz daude. Horretaz gain, euskarazko hitz batzuk gaizki idatzita daude, adibidez *lam-osasuna*. Bestalde, aplikazio honetan lehenetsitako hizkuntza gaztelania da.” (2015)

8. “Langileentzako Curriculum Vitae web aplikazioak ez du euskarazko bertsiorik.” (2015)

9. “Jakin sarea plataforman, ulertezinak diren esaldiak daude euskarazko bertsioan.” (2016)

10. “Erabiltzaile batek baino gehiagok erabiltzen duten ordenagailuetan, intraneta hizkuntzaz aldatzen da.” (2016)

11. “Langileak sistema eragileko hizkuntza gisa euskara aukeratuta ere, Norbide aplikazioa gaztelaniaz azaltzen da.” (2017)



Gabezia handia da profesionali ez eskaintzea lanerako prestakuntza jarraitua euskaraz. Premiazkoa da, profesional euskaldunen birziklapena ahalbidetzeko, eta profesional berri euskaldunak egoki txertatzeko erakundearen euskarazko jardueran.

Prestakuntza korporatiboa euskaraz eskaintzea Osakidetzaren hizkuntza-normalizazioaren adierazle litzateke. Ebidentziek erakusten dute urruti gaudela egoera horretatik.

Premiazkoa da zenbait langileren aldetik dauden erresistentziak gainditzeko sentsibilizazio-jarduera eta -kanpainak egitea.

Euskaraz lan egiteko, idatzizko euskarri fisiko eta digitalak ere euskaldundu behar dira, langile euskaldunei euskarazko jarduna ahalbidetzeko. Ulergaitza da ez aurreikustea tresna informatiko berriak euskaraz sortzea.

Euskaraz egin daitekeen jarduera euskaraz

egiteko erabakia hartu behar da, eta lan-taldeekin eta profesionalekin partekatu eta adostu euskaraz lan egitera iristeko modua.

Barne-harremanetan ere kokatzen da **langileen euskalduntzea**, eta arlo horri buruzko irakurketa ere jaso nahi izan dugu balorazioan.

Osakidetzan euskara normalizatzeko plana berandu jarri zen abian, Osakidetzaren beraren egitura eta langileria nahikoa egonkortua zegoenean. Lan-deialdian euskara eskatzeko edota langileak euskalduntzeko urte galduak izan ziren. Osakidetzaren bigarren plangintzaldiak euskara ikasi beharrik ez izateko aukera zabalik utzi zien langile askori, euskara ikasteko **salbuespen adina** 45 urtetik gora kokatuz. Horrela, 2003-2007 tartean 5.000 langile baino gehiago salbuetsita geratu ziren euskara-gaitasuna egiaztatu behar izatetik. Lehen plangintzaldiaren ebaluazioa egin zenean (2012), 2.674 langile ziren salbuetsita zeudenak, horietatik 494 derrigortasun-data zuten lanpostuetan. Bigarren plangintzaldi honetan, 45 urtetik gorako langileek 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeke deialdi berezia egitea aurreikusita bazegoen ere, hiru urte behar izan dira langile-talde horri buruzko azterlana egin, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetzak aldeko txostena eman, instrukzioa prestatu, sindikatuak mahai sektorialean aurkeztu eta deialdia egiteko (2017ko urtarrila).

Osasun sailburuak EAEko legebiltzarrean emandako datuen arabera, langileen % 10ek egin zituen **euskara ikastaroak**, 2016an. Baina, gerora hedabideetan azaldu duenez, Osakidetzako 208 langile liberatu ziren, euskara ikasteko: 61 osasun arloko diplomatuak, 34 mediku eta administrazioko 33 langile. Langile guztien hizkuntza-gaitasunaren egoera zehatza ez dugu ezagutzen, baina 45 urtetik gorako langileen prestakuntza-moduluetan 36 ikasle aritu dira, 2015ean, eta 4 ikaslek eskuratu dute 2. hizkuntza-eskakizuna. Era berean, gogoratu behar da Osakidetzako langileen % 63k ez duela bere lanposturako hizkuntza-eskakizuna egiaztatu, oraindik (ez du esan nahi langile horietako asko euskalduna ez denik). Gainera, txandakako lana askotan ematen da eta

behin-behinekotasun tasa ere badago, eta horrek asko zailtzen du langile askorekin euskalduntze-prozesuak egitea.

“Osakidetzako langileen % 63k ez du bere lanposturako hizkuntza-eskakizuna egiaztatu.”

Gauzak horrela, langileen **euskalduntzea** azkartu beharreko arloa da. Osakidetzan lanean ari diren langile guztien euskalduntzea lehenbailehen lortzeko, profesionalen hizkuntza-gaitasunaren errolda egin behar da, beren lanerako behar duten hizkuntza-eskakizunarekin erkatu, euskara ikastaroak edota euskarazko prestakuntza jarraitua jasotzeko lehentasunak ezarri eta horiek denboran kokatu, eta kontuan izan behar da, euskara ikasten ari diren langileen lanpostua betetzeko ere ordezeko euskaldunak kontratatu behar direla. Jakina, langileak euskaldundu ahala, euskaldundutako langile horiek lan-eremu euskaldunetan txertatu beharko dira. Ezin da euskaldundutako langile bat lan-eremu erdaldun batera itzuli, euskara ez duenez erabiliko, ikasitakoa galtzeko arriskua baitago (administrazioa euskalduntzeko IV. plangintzaldiaren ondorioetako bat izan zen). Hau da, langileen euskalduntzeaz gain, jarduera euskalduntzea helburu duen eta epe zehatzak dituen **plangintza** zehaztu behar da. Horrekin batera, garapen profesionala euskararekin lotzeko erabakiak hartu behar dira, euskalduntzea eragingarriago izateko.



Osakidetzako langileen euskalduntzea azkartu eta eragingarriago egin behar da. Herritarren hizkuntza-hautua efektiboa izateko nahitaezkoa da profesionalak gaitzea, erabiltzaileak euskaraz artatzeko moduz.

d. Hizkuntza-kudeaketa

Laugarren atala bi zatitan banatuko dugu; batetik, lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna eta, bestetik, hizkuntza-politikaren ebaluazioa.

³ OEE: <http://www.oeeunea.eus/berriak/ikusi/2017-01-26/atzera-bueltarik-gabeko-pausuen-momentua>

Estrategia eta zeharkakotasunari dagokionez. Euskara Normalizatzeko Bigarren Planean indartu beharreko ardatzen artean aipatzen da erabilera normalizatzeko prozesua ez dela arrakastatsua izango Osakidetzako eta zerbitzu erakundeetako zuzendaritza-taldeen konpromisorik, bulkadarik eta lidergorik gabe. Hortaz, beharrezkotzat jotzen da erdi mailako arduradunen eta unitate-buruen parte-hartzea eta inplikazioa, beraiek baitira bi hizkuntzak erabiltzeko jarraibideak euren zerbitzuetan transmititu eta eguneroko eginkizunetan txertatu behar dituztenak, planaren zeharkakotasuna ziurtatzeko. Baina neurri korporatiboen garapenari erreparatuz gero, ikusten da ez dela aurrerapen handiegirik egin horretan.

Osungoa Euskalduntzeko Erakundeak (OEE) ere kezka adierazi du³ Bigarren Planaren emaitzek erakutsi dezaketen lidergotza ezagatik. Atzera bueltarik gabeko pausuen unea dela uste du OEEK, eta laguntza eskaini dio Osakidetzari, bere goi mailako karguen eta kargu ertainen lidergotzarekin Euskara Plana berpizteko.

Ebaluazioari dagokionez, Kontseilua kide den Euskara Normalizatzeko Bigarren Planaren interes taldeen jarraipen batzordeari Osakidetzak helarazita, 41 neurri korporatiboren hiru urteko jarraipena egin dugu (planak dituen gainerako neurrien emaitzarik ez dugu ezagutzen). Txostenetan jasotako emaitzak 0-100 bitarteko puntuazio baten bidez neurtu dira. Puntuazio horiek irizpide hauen arabera sailkatu ditu Kontseiluak:

1. 50 <, garapen ezegokia izan du neurriak.
2. 50-74, garapen ertaina izan du neurriak.
3. 75-100, garapen egokia izan du neurriak.

Horrela, neurri korporatiboen txostenetan jasotako datuen arabera, 27 neurrik ez dute garapen egokia izan, 5 neurrik garapen ertaina izan dute eta 9 neurrik garapen egokia izan dute. Nabarmendu behar da garapen ertaina edo egokia izan duten 6 neurrik ez dutela zehaztu adierazleak eskatzen duen emaitza.

“27 neurrik ez dute garapen egokia izan, 5 neurrik garapen ertaina izan dute eta 9 neurrik garapen egokia izan dute.”

Azpimarratzekoa ere bada premiazkoa duela Osakidetzak kanpo ebaluazioko tresnak indartzea eta egitura betearazleak ezartzea, hizkuntza-plangintzaren eraginkortasuna handitzeko. **Hizkuntz Eskubideen Behatokian** jasotako kexei emandako erantzun askotan ikus daitekeenez, herritarren kexa horiek beraiek dira Osakidetzari laguntzen diotenak disfuntzioak topatzen eta neurri zuzentzaileak ezartzen. Funtsezkoa da ebaluazio sozialaren egitekoa, osasun zerbitzu publikoen euskalduntzea lehenbailehen lortzeko.

Euskara Normalizatzeko Bigarren Planean aurreikusi da plangintzaldiaren barruan Osakidetzako zerbitzu erakunde guztiek **Bikain** delakoaren ebaluazioa ere egin beharko dutela, ebaluazio osagarri gisa. Neurri interesgarria da, hizkuntza-normalizazio prozesua nola doan jakiteko ezinbestekoa baita ebaluazio iraunkorra egitea eta ebaluazio hori eragile independente batek egitea. Aipatu bezala, garrantzitsua da kanpo ebaluazio hori ere ebaluazio sozial batez osatzea, eta horretan erabiltzaileok eta euskalgintzak parte hartzea, hori izango baita ebaluazioaren benetakotasuna bermatzeko biderik eraginkorra.



Zeharkako izaera duen prozesu hau behar bezala garatu ahal izateko, ezinbestekoa da organo nagusietan berariaz jasota egotea euskararen erabileraren normalizazioaren ardatza Osakidetzan, inplikatu guztien parte-hartzea ziurtatzea, adostasunak bilatzeko jarrera izatea, erakunde guztian maila bereko eragina izatea eta prozesuaren garapenaren komunikazio azkarra egitea herritarrei, etengabe.

Planaren jarraipen egokia egiteko nahitaezkoa da adierazleen emaitzak jasotzea, eta behar izanez gero, adierazleak berrikustea, neurrian partaide direnen adostasunez. Bestela, balorazioak arbitrarioak direla emango du.

Plangintzaren eraginkortasuna handitzeko,

neurriak betearaziko dituen egitura ezarri behar da, eta zerbitzu publikoaren objektu diren erabiltzaileek eta euskalgintzak parte hartuko duten ebaluazio soziala antolatu behar da.

e. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak

e.1. Hizkuntza-eskakizunak

Osakidetzako lanpostu guztiek dute ezarrita **hizkuntza-eskakizunen** bat (hiru goi karguko lanpostutan izan ezik). 2006an, Osakidetzako langileen hamarretik batek pasatxo zuen egiaztatuta hizkuntza eskakizuna. Lehen plangintzaldiaren ondoren, 2012ko ebaluazioaren ostean, Osakidetzako langileen artean lautik batek zuen bere plazako hizkuntza-eskakizuna egiaztatuta (derrigorrezkoa izan ala ez). 2016an, hirutik batek du egiaztatuta bere plazako hizkuntza-eskakizuna, Osasun sailburuak azaldu duenez. Kontseiluak eskuratu dituen datuen arabera, langileen % 37k egiaztatu zuen bere lanpostuko hizkuntza-eskakizuna, 2017ko maiatzean. Edonola, kontuan izan behar da Osakidetzak estruktural moduan hartzen ez dituen 5.000 bat lanpostutan ez dela inolako hizkuntza-eskakizunik eskatzen, sindikatu batek Osakidetzarako euskara plataforman zehaztu zuenez.

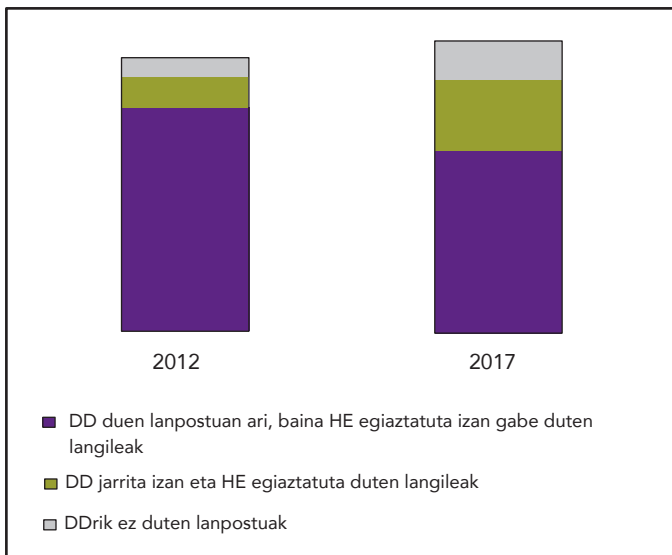


⁴ 2016n, EAEEn bizi den 16 urte edo gehiagoko biztanleriaren % 33,9 euskalduna da, % 19,1 euskaldun hartzailea eta % 47 erdaldun elebakarra (iturria: EAEko VI. Inkesta Soziolinguistikoa, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza).

Hizkuntza-eskakizunak derrigor egiaztatzeko datak ezarriz, zerbitzuak euskaraz eskuratzeko aukera efektiboari eta bere euskalduntzeari epeak jartzen dizkio Osakidetzak. Lehen plana abiatu zuenean, oso lanpostu gutxiri (% 15i baino ez) ezarri ziren euskara-gaitasunaren data zehatza egiaztatu beharra. Gainera, **derrigortasun-data** horietako asko ezarri zitzaizkien jadanik euskaldun elebidunek betetzen zituzten lanpostuei. Alegia, derrigortasun-data ezarri izan balitzaie euskaraz ez zekiten langileek betetzen zituzten lanpostuei, neurria eragingarriagoa izango zen, izan ere, langile gehiagok joko luke euskara ikastera eta horrek planaren asmoak lehenago betetzea erraztuko luke. Gogoratu behar da, lanpostuen ia % 46ri ezarri behar zitzaioela derrigortasun-data, 2006an, indize hori ezartzeko erabiltzen den irizpideari kasu eginez gero (indizea = euskaldunak + ia-euskaldunak/2).

Gaur egun, lanpostuen % 38,3k dute derrigortasun-data ezarrita, baina EAEko egungo euskalduntze-indizeari⁴ **kasu eginez, gutxienez, % 43,45 beharko luke izan**. Kontuan hartu behar da derrigor bete beharreko indizea gutxieneko abiapuntutzat hartu behar dela, Jaurlaritzak berak administrazioa euskalduntzeko V. plangintzaldiaren irizpideetan ezarri zuenez. IV. plangintzaldiaren ebaluazioan nabarmendu ziren gabeziei aurre egiteko, Hizkuntza Politikarako Sailburuordetza proposatu zuen, besteak beste, V. plangintzaldian derrigortasun-datak ezartzea, "euskara ezagutzen duen langileen masa kritikoa sortzeko, euskararen ezagutza erabilerarako oinarria den aldetik". Gogoratu behar da, Osakidetzaren II. plangintzaldiak ezarri zela I. lehentasun espezifikoak duten unitateei, hizkuntza-eskakizunak egiaztatzeko datak zehaztu beharra unitateko efektiboan % 80ri, gutxienez. II. lehentasuneko unitateetan gutxienez ezarri beharreko derrigortasun-daten ehunekoak berariaz zehaztu ziren, eta ehuneko horiek arian-arian handitzen joateko asmoa adierazi zen, zentro bakoitzaren jardun eremuko egoera soziolinguistikoaren, herritarren eskariaren eta enplegatuen egiaztatze-mailaren arabera. Asmoak asmo, hamar lanpostutatik seik ez dute hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko data zehaztuta, oraindik.

Derrigortasun-data duten lanpostu ugaritan hizkuntza-



eskakizuna egiaztatu bada ere, lanpostu horietatik 10etik ia 3tan langileek oraindik ez dute egiaztatu hizkuntza-eskakizuna. Gainera, arduratzekoa da hizkuntza-eskakizuna **egiaztatu gabe** derrigortasun-data duten lanpostua betetzen ari diren langileen kopurua hazi izana. Gogoratu behar da lehen plangintzaldiaren ondorioetan gomendatu zuela Osakidetzak berak, lanpostu horiek berrikustea eta neurriak hartzea, euskaraz ez dakiten kideek lehentasunezko lanpostuetan jendaurreko eginkizun garrantzitsuak betetzea saihesteko, izan ere, eragin negatiboa dute zerbitzua hizkuntza ofizial bietan eskaintzeko bidean.

“Arduratzekoa da hizkuntza-eskakizuna egiaztatu gabe derrigortasun-data duten lanpostua betetzen ari diren langileen kopurua hazi izana.”

2016ko otsailean, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak Jarraibide bat eman zuen lehentasunezko unitateetan **hutsik** geratzen diren lanpostuei derrigortasun-data jartzearen inguruan. Jarraibideak zehazten duenez, modu progresiboan egingo da neurriaren aplikazioa, lehentasun handienekotan une hartatik hasita, eta gainontzekoetan 2018tik aurrera. Progresibitate bat zaindu behar dela ulertuta ere, lehentasun apalagoa dutenei buruzko irizpideak kontuan izan beharko luke herritar guztien hizkuntza-hautua errespetatzea, bestela gerta daitekeelako, bitartean, Donostia bezalako inguru soziolinguistiko bateko mediku eta erizain euskaldunen

ordezkapenak langile ez euskaldunekin egitea. Zaindu beharko zen atzerapausorik ez gertatzea, gutxienez.

Otsaileko jarraibide hori estuki lotuta dago 2016ko irailean ezagutu zen EAEko Auzitegi Gorenaren 389/2016 epaiarekin. Epai horrek balio gabe utzi zuen Osakidetzaren 2013-2019ko euskara planaren zati bat, adieraziz lanpostu bat erretiroagatik hutsik geratzea ez dela irizpide nahikoa iraungitako derrigortasun-data duen hizkuntza-eskakizuna ezartzeko, eta hori sindikatuekin negoziatu beharra zegoela. Epai aurreikusiz, otsailean, Osakidetzak erabaki zuen aipatu jarraibidea zabaltzea, planean jasotako irizpidea moldatuz, eta behin epaia ezagututa, errekurtsorik ez jartzea erabaki zuen.

Beraz, Osakidetzak ez du hizkuntza-eskakizunik ezarriko erretiroagatik hutsik geratutako lanpostuetan. Kezkagarria da erabaki hori, kontuan hartzen bada etorkizun labur batean Osakidetzako profesional ugari erretiroa hartuko dutela, eta logikoena, naturalena eta eragingarriena dela langile horiek profesional euskaldunekin ordezkatzeta. Aukera hori oztopatuz, Osakidetzaren euskalduntze-prozesuaren moteltzeko eta are luzatzeko arriskua argia da. Horrez gain, ikusteko dago erabaki horrek kalterik eragingo duen administrazioaren euskalduntze prozesu orokorrean.

Epai horrek izan zitzakeen ondorioak larrizat jo zituen Kontseiluak eta, horrexegatik, 2016ko azaroan eskutitza bidali zion Osasun sailburuari eta hiru galdera egin zizkion horren inguruan:

- Osakidetzak EAEko Auzitegi Gorenak ebatzitako epaiari helegitea jarriko al dio?
- Edo, Osakidetzak ebatzitako epaia onartu eta bertan behera utziko al du Euskara Normalizatzeko Bigarren Planak erregulatzen duen atal hori?
- Hala ez balitz, pentsatu edo erabaki al da epai horren aurrean Euskara Normalizatzeko Bigarren Plana bere osotasunean garatzeko bestelako neurri zuzentzaile edo egokitzapenik?

Eskutitzari erantzuna 2017ko ekainean igorri zitzaion Kontseiluari Osakidetzatik eta bertan jasotakoaren arabera, epaiak progresibitatez eta langileei hizkuntza-eskakizuna egiaztatzeko denbora aurreikusita jokatu beharra ezartzen zuela adierazi zuten, eta honez gero, Osakidetzak epaia argitaratu zen unerako eskakizun hura betetzen zutela. Alegia, Osakidetzak lehentasunezko unitateetan hutsik geratzen diren lanpostuen derrigorrezko hizkuntza-eskakizuna progresiboki ezartzeko asmoa zuen, euskaldunen dentsitatea handia den zonaldeetatik eta lehentasun gorenaren unitateetatik hasita. Hartara "epaiak ezartzen dituen doikuntzak eginda" aurrera egingo zutela adierazi zioten Kontseiluari.

Azkenik, Osakidetzaren Euskara Planaren lehen ebaluazioan azpimarratu zen plangintza-aldian ez zela ia aldaketarik izan lanpostuan **euskara egiaztatzenetik salbuetsita** egon eta derrigortasun-datadun lanpostua betetzen ari ziren langileen indizean. Ez dugu eskuraterik izan egungo egoeraren inguruko daturik.

e.2. Kontratazio-politika

Osakidetzaren plangintzan zabalik utzi zen kontratazio berrietan langile erdaldunak kontratatzeke aukera. Langile berri guztiei EAEko bi hizkuntza ofizialen ezagutza nahikoa eskatu beharrean, euskara gaitasuna meritu soila da lan-deialdietan. Zenbaitetan sindikatuek salatu dute, espezialitatea hizkuntza-eskakizunaren gainetik lehenesten dela eta, praktikan, kasu askotan hizkuntza-eskakizuna bigarren mailako kontratazio irizpidea dela.

Behin-behineko ordezkapenen kudeaketa ez da egokia izaten ari, eta ondorioz, hizkuntza-eskubideen urraketa-egoera argiak gertatu dira, urtero. Euskararen ezagutza egiaztatzeke baldintza duten lehentasunezko lanpostu ugaritan gertatu da, familiako mediku eta pediatren kasuan, eta eremu euskaldunenetan. 2016ko ekainean, euskararik ez dakiten medikuak kontratatu zituen Osakidetzak, mediku euskaldunen ordezkapenak egiteko. Aurreko urteetan gertatutako egoera errepikatzen eta larritzen ari zen (Behatokian jasotako kexak bikoiztu egin ziren, eta herri batzuetan errepikatu

egin zen egoera), eta horren aurrean, gutuna bidali zion Kontseiluak Osasun sailburuari, gogoraziz urte bat lehenago iragarri zuela, legebiltzarrean, lau neurri ezartzeko asmoa, udako oporretako ordezkapenetan euskarazko osasun-zerbitzua bermatzeko:

- Kontratazio-prozesuetan hobekuntzak egitea (instrukzio bat bidaltzea).
- Kontratazioen aplikazioak ez ahalbidetzea kontratu-zentroek egiaztatutako hizkuntza-eskakizunik gabeko pertsonarik mekanizatzea euskara derrigorrezkoa den lanpostuetan.
- Ordezkapen-kontratuen araudia eta jarraibideak zerbitzu-erakundeetara eramatea (behin-behineko kontratuetan euskararen ezagutza ere lehentasunezko unitateetarako ezarritako helburuen portzentaje berberetan bermatzeko).
- Beste zerbitzu-erakunde batzuen kontratazio-zerrendetan sartzeko aukera ematea, zerrenda propioetan izangairik ez dagoenean.

Argi dago erabakiak ezartzeko prozedurak findu beharra dituela Osakidetzak, hitzetatik ekintzetara urratsa egin nahi badu, behintzat.

Bestalde, 2016ko otsailean, Osakidetzako Zuzendaritza Nagusiak jarraibide bat eman zuen derrigortasun-data iraungita duten lanpostuetako kontratazioak zehazteko. Horren arabera, aurrerantzean Zerbitzu Erakundeek ezingo dute lanpostu horietarako hizkuntza-eskakizunik gabeko langilerik kontratatu.

Sindikatuak salatu egin dute Osakidetzak "iruzurra" egiten ari dela euskararen ezagutza egiaztatzea beharrezkoa den lanpostu ugaritako kontratazioetan, bitarteko izendapena erabiliz, bete beharko liratekeen lanpostuak betetzen ari dira, sarritan, bata bestearen atzetik luzatzen diren aldi baterako kontratuen bidez ("lan metaketa" motakoak) eta, horrela, euskararen betekizunak saihestuz. Sindikatuen arabera, beste hainbeste gertatzen ei da ordezkatzeko izendapenekin eta egoera horrek euskararen normalizazioa eragozten du, argiki.

Gainera, 2016ko lekualdatze-deialdian (2012ko lekualdatze-deialdiaren epaia betetzeko) 30 bat mediku-lanposturi euskara betekizuna kendu zaie.

Kendu den bakoitzeko unitate berean beste mediku bati jarri zaio derrigortasun-data, baina, kasu batzuetan atzerapausoa suposatu du horrek, derrigortasuna

ANBULATORIOAN ZERBITZUA EUSKARAZ KOLOKAN (2016)

OSAKIDETZA

	Medikuak	Pediatrak
Aduna (Villabonakora)	██████████	██████ (1)
Ajangiz	██████████	██████
Alegia	–	██████
Altzaga eta Arama (Ordiziara)	██████████	██████
Amezketza	██████ (2)	–
Aramaio	–	██████
Artea	Plaza esleitu gabe	Ez dago pediatrarik
Azpeitia (osasun zentroa)	██████████ (3)	██████
Azpeitia (larrialdi zerbitzua)	██████	–
Beizama	Azpeitira eta Alegiara doaz	Alegiara doaz
Bergara (osasun zentroa)	██████████	██████ (4)
Bergara (larrialdi zerbitzua)	██████	–
Bermeo (osasun zentroa)	██████████	██████
Bermeo (larrialdi zerbitzua)	██████	–
Deba	██████	██████ (5)
Dima	██████ (6)	–
Elgeta	██████ (7)	Bergarara doaz
Irura	██████ (8)	–
Legorreta	Plaza esleitu gabe (9)	Alegiara doaz
Lekeitio (larrialdi zerbitzua)	██████	–
Lizartza	██████ (10)	–
Mallabia	██████ (11)	–
Markina-Xemein	–	██████ (12)
Munitibar	██████ (13)	–
Mutriku	Plaza esleitu gabe (14)	Plaza esleitu gabe (15)
Oiartzun	██████████ (16)	██████ (17)
Ondarroa (osasun zentroa)	██████████ (18)	–
Ondarroa (larrialdi zerbitzua)	██████	–
Oñati	██████████	██████ (19)
Orendain, Ikaztegieta eta Altzo	Alegiara doaz	Alegiara doaz
Tolosa (osasun zentroa)	██████████	██████
Tolosa (larrialdi zerbitzua)	██████	–
Usurbil	██████	██████ (20)
Zarautz	██████████	██████
Zumaia	██████████ (21)	██████ (22)

OSASUNBIDEA

	Medikuak	Pediatrak
Araitz	██████	██████
Arantza	██████	██████
Areso	–	██████
Basaburua	██████ (23)	██████
Baztan (Elizondo eta Irurita)	██████████ (24)	██████
Bera	██████ (25)	██████ (26)
Etxalar	██████ (27)	██████
Goizueta	–	██████
Igantzi	██████	██████
Larraun	██████ (28)	██████
Leitza	–	██████

█ Hizkuntza eskakizuna dutenak. █ Hizkuntza eskakizuna ez dutenak.
– ez dago zerbitzurik edo euskaraz ematen da zerbitzua.

Oharrak:

1. Adunako haurrak bi pediatraren gaitasuna euskaraz komunikatzeko.
2. Euskaraz ulertzen du. Jubilatzerara doa.
3. Bietako bat euskara ikasten ari da, eta lehen hizkuntz eskakizuna du.
4. Batek euskaraz badaki.
5. Adinagatik, salbuetsita dago. Euskaraz zerbait ulertzen du, baina ez da komunikatzeko gai.
6. Bigarren hizkuntza eskakizuna du, baina ez du egiten euskaraz. Ordezkapenen bat salbu, 80 urtean ez dute mediku euskaldunik izan Diman.
7. Euskalduna da.
8. Euskalduna da.
9. Behin-behinean, mediku euskalduna.
10. Euskalduna da.
11. 2017ko otsailean jubilatuko da.
12. Ulertu egiten du.
13. Ez du egiten euskaraz.
14. Momentuz euskalduna da ordezkapena egiten ari den medikua.
15. Familia mediku euskalduna pediatraren lanak egiten ari da.
16. Erdalduna dena jubilatuko da, euskalduna sartu da haren ordez, baina esleitu gabe dago plaza.
17. Hizkuntz eskakizuna duenak ez du asko erabiltzen euskara, eta zailtasunak ditu.
18. Gai da euskaraz komunikatzeko.
19. Batek lehen hizkuntz eskakizuna du.
20. Ulertzen du euskaraz.
21. Badaki euskaraz.
22. Euskaraz hitz egiteko gai da, zailtasunak dituen arren.
23. Euskalduna da medikua, baina jubilatzerara doa.
24. 13tik 7 euskaldunak dira.
25. Oinarrizko komunikaziorako gai da.
26. Berak, Etxalarrek, Igantzik eta Arantzak pediatra bera dute. Esaldi solteak soilik egiten ditu euskaraz.
27. Gai da oinarrizko komunikaziorako.
28. Mediku berri bat hasi da lanaldi erdian, eta erdalduna da. Printzipioz, haren postua ez dago Osasunbideako plantillan sartuta, hau da, behin-behineko behar bati erantzuna emateko neurria da kontratazioa.

Iturria: UEMA

Iturria: ARGIA aldizkaria, 2016/11/20: "Udalerrri euskaldunak, medikuen eta pediatren lautik bat ez da gai euskaraz egiteko"

jarri zaien horietako batzuei bestela ere jarri beharko litzaiekeelako data, hutsik geratzean (jarraibidea betez).

Aipatutako guztiaren korolariorik argigarria da Udalerri Euskaldunen Mankomunitateak (UEMA) bere herrietako osasun-etxeen hizkuntza-egoeraz ezagutarazi zuen diagnostikoa, 2016an. UEMAn kide diren herrietako osasun-etxeetan familia eta larrialdi medikuen artean, 233tik 53 dira euskaraz aritzeko gai ez direnak (% 22). Pediatren kasuan, berriz, 56tik 20 ez dira euskaraz aritzeko gai (% 35). *(Ikus aurreko orrialdeko taula).*

Egoera horien ondorioz, zalantzarik da derrigortasun-datekin zenbaitetarainoko ezarpen praktikoa izan duten, euskarazko zerbitzuan atzerapausoak gertatzen ari baitira. Horrek guztiz baldintzatzen du Osakidetzaren euskalduntze-prozesua, eta gaur gaurkoz ezin da argitu noiz izango den bide horren amaiera.



Osakidetzako zerbitzu guztiak euskaldunak izatera iristeko, kontratazio-politika aldatu behar da. Ez du zentzurik langileak euskalduntzera baliabide garrantzitsuak bideratzen diren bitartean, langile berri ez-euskaldunak kontratatzen jarraitzeak. Ate hori itxi beharra dago, bestela langileen euskalduntzea ez da sekula bukatuko eta herritarren eskubideen urraketa betikotu egingo da.

Bereziki kezkatzen gaitu behin-behineko ordezkapenen kudeaketak, ez baitira bete eremu soziolinguistiko euskaldunenetan eta lehenetsuzko unitateetan jarraitu beharreko irizpideak, eta aurreikuspen eta plangintza eza iradokitzen baitu ordezkapen horiek euskaraz gaituta ez dauden medikuekin egiteak.

Osakidetzak ez du argitu nola jokatu duen lehenetsuzko unitateetan erretiroagatik, heriotzagatik eta ezgaitasun iraunkorragatik hutsik geratutako lanpostuetan hizkuntza-

eskakizunak ezartzeko. Hori agintzen duen 389/2016 epaiari osakidetzaren zuzendaritzak errekurtsorik jarri ez izanak eta bertan jasotakoa betetzeak hori ondorioztatzen garamatzate. Etorkizun labur batean, Osakidetzako profesional ugari erretiroa hartuko dute, eta emendatua izan den neurria Osakidetzaren euskalduntze-prozesua bizkortzeko aukera argia da.

2.2 Euskararen erabilera normalizatzeko neurrien balorazioa

a. Irudia eta komunikazioa

Neurri korporatiboan jarraipena	<ul style="list-style-type: none">• 1.1.1. KANPOKO ETA BARRUKO ERROTULAZIO FINKOA Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. 2014tik aurrera, errotulu finko berriak Euskara Planaren irizpideen arabera diseinatu eta jarriko direla zehazten du Planak. • 1.1.3. KONTRATATUTAKO ENPRESEN ERROTULU ETA PANELAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. 2.7 neurriarekin batera neurtu da. • 1.4.a. EXTRANET, INTRANET ETA SARE SOZIAL KORPORATIBOAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Neurriak bermatu behar du bi hizkuntza ofizialetan nabigatzea eta edukiak bi hizkuntza ofizialetan eskuratzea. Facebook eta Twitter korporatiboetan sarritan irizpideak betetzen ez zirenez, jarraibideak aplikatzeko gomendatu zion Komunikazio Unitateari. Osasun Sailak enpresa bat kontratatu zuen sare sozialetako edukiak kudeatzeko, baina horren ostean ere oraindik ez dira behar bezala aplikatu hizkuntza-irizpideak (2016). Ez dago daturik irizpideen betetze-mailaren portzentajearen eta euskarazko sarbide kopuruaren inguruan, datuen azterketa, sei hilabetero egitekoa zen arren. Horrekin batera, ez dago daturik Extranet eta Intranet korporatiboetan izan diren irizpideen betetze-mailaren portzentajearen eta euskarazko sarbide kopuruaren inguruan, datuen azterketa, sei hilabetero egitekoa zen arren. • 1.4.e. INTERNET, INTRANET ETA SARE SOZIALAK KUDEATZEN DITUZTEN TEKNIKARIEN GAIKUNTZA Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. <i>Weberako nola idatzi</i> izeneko ikastaroak antolatu dira, 2015ean (16 ikasle) eta 2016an (20 ikasle), hainbat zerbitzu-erakundetako profesionalentzat. Parte hartu dutenen ehunekoa ez dugu ezagutzen, datua urtero eman behar den arren. • 1.4.f. WEBGUNE KORPORATIBOA/ EUSKARA ATALA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Webgune korporatiboaren euskara atalak izandako sarbide kopuruak urtez urte aztertua behar zuen arren. • 1.6. IRAGARKI, PUBLIZITATE ETA KANPAINA INSTITUZIONALAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Hizkuntza-irizpideak aplikatzeko protokolo bat osatu da eta helarazi zaie zerbitzu-erakundeei (gerenteei, pertsonal zuzendariei eta euskararen normalizazioko teknikariei). Irizpideen betetze-mailaren daturik ez dago, azterketa sei hilabetero egin behar bazen ere. • 1.7. EKITALDI PUBLIKOAK, JARDUNALDIAK... Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Ekitaldietan euskararen erabilera ziurtatzeko neurriak eta prozedura osatu du lan talde batek. Irizpideen betetze-mailaren daturik ez dago, azterketa urtero egin behar bazen ere.
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> • 1.7.c. BAT-BATEKO INTERPRETAZIO-ZERBITZUA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Aldibereko interpretazio zerbitzua baliatzea (itzultzaile interpretaria eta euskarri teknologikoak) proposatu zaio Erosketa, Obra eta Zerbitzu Estrategikoetako Zuzendariordetzari, ospitale handietako ekitaldi-aretoan eta bilera-gela nagusian interpretazio-kabina finkoa ezartzeko plangintza bat osatzeari begira. Ez da aurrerapenik izan (2016).
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> • Gabezi azpimarragarria izaten jarraitzen du errotulazio aldakorraren hizkuntza-kudeaketak, gutxienez elebitan egon behar zuen arren karteleria informalak, 2014tik.
Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> • Erabiltzaileei eta pazienteei ematen zaizkien txostenak eta idazkiak euskaraz daudela bermatu. • Osakidetzaren mendeko erakunde guztien, itunpeko zentroyen eta kontratatutako zerbitzu guztien hizkuntza-paisaia eta komunikazio-korporatiboak euskaraz egin. • Osakidetzaren ekitaldi guztietan hizkuntza-kudeaketa egokia egin.

b. Kanpo-harremanak

Neurri korporatiboen jarraipena	<ul style="list-style-type: none"> • 2.1.4.d. ZENBAIT LANBIDE ARLOTAKO EUSKARAZKO ELKARRIZKETA GIDALIBURUAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Aurreikusit bezala, urtero bi gidaliburu argitaratu dira (ez dakigu zein diren 2016koak). Ez da ezagutzen giden erabiltzaileen gogobetetze-maila, jaso beharreko datua den arren. • 2.1.4.d. ZENBAIT LANBIDE ARLOTAKO EUSKARAZKO ELKARRIZKETA GIDALIBURUAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Aurreikusit bezala, urtero bi gidaliburu argitaratu dira (ez dakigu zein diren 2016koak). Ez da ezagutzen giden erabiltzaileen gogobetetze-maila, jaso beharreko datua den arren. • 2.2.a. PROFESIONAL ETA ZERBITZU ELEBIDUNAK IDENTIFIKATZEKO EUSKARAZ BAI SANO! EGITASMOA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. • 2.3. PAZIENTEEN LEHENTASUNEZKO HIZKUNTZA AHOZKO KOMUNIKAZIORAKO Osakidetzaren datuen arabera, garapen ez nahikoa izan du adierazle honek. Osakidetzak ezagutzera emandako datuen arabera, 160.000 herritarrek hautatu dute euskara harremanetarako lehentasunezko hizkuntza gisa. • 2.5. HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN AITORMENA, PAZIENTE ETA ERABILTZAILEEN DEKALOGOETAN Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Asmoa zen hizkuntza-eskubideen berariazko aipamena egitea erabiltzaileen eskubideen dekalogo guztietan. Osasun Sailak eta Osakidetzak kartel bat diseinatu dute, eskubide eta betebeharririk garrantzitsuenen laburpenarekin. Erakundearen webgunean gehitu da.
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • 2.7. KONTRATATUTAKO ZERBITZU ETA EROSITAKO PRODUKTUEN GAINEKO HIZKUNTZA-IRIZPIDEAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Neurriaren helburua da hizkuntza-irizpideak betearaztea, zerbitzuei eta erositako produktuei buruzko kontratuetan. Urrats batzuk egin diren arren, ez du emaitzarik izan. • 4.1.1.c. EUSKO JAURLARITZAREN HIZKUNTZA-IRIZPIDEEN APLIKAZIOA ITUNPEKO ZENTRO ETA ZERBITZUETAN Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Helburua zen akordioa lortzea itunpeko zentro eta zerbitzuekin, Osakidetzaren esparruan diharduten organismo eta administrazioetan Eusko Jaurlaritzaren hizkuntza-irizpideak aplikatzeko. Proiektu pilotu gisa, irizpideak hiru zentrotan aplikatzen hastekoak ziren: San Juan de Dios (Santurtzi), La Asunción klinika (Tolosa) eta Onkologikoa (Donostia). Irizpideen betetze-maila lehen aldiz 2016ko uztailan neurtzekoa zen, baina ez dago daturik.
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> • Dagoeneko, 160.000 pertsonak hautatu dute euskara Osakidetzan arreta jasotzeko lehentasunezko hizkuntza gisa.
Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> • Profesionalei eskaini beren lanerako prestakuntza jarraitua euskaraz. • Eguneroko aplikazio informatikoetan euskaraz lan egiteko aukera eskaini langileei. • Langileak sentsibilizatu euskararen erabileraz eta mota guztietako erresistentziak gainditzeko trebakuntza eskaini. Erabiltzaileen hizkuntza hautua sistematikoki erregistratzen jarraitu. • Langile euskaldunak lehen hitzetik euskaraz jarduteko neurriak ezarri. • Euskarazko zirkuituak eskaini, Lehen Mailako Arretatik hasi eta Arreta Espezializaturaino, euskaraz artatuak izan nahi duten pazienteei. • Hirugarrenen bidez ematen diren zerbitzuen kontratazioetan eta esleipenetan hizkuntza-irizpideak ezarri eta jarraipena egin.

c. Barne-harremanak

Neurri korporatiboen jarraipena	<ul style="list-style-type: none"> • 3.2.2. LANGILEEN LEHENTASUNEZKO HIZKUNTZA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Euskara lehentasun-hizkuntza gisa erregistratu duten langileen kopurua (814, % 3,3) ezagutu dugu, ez ordea zer aurreikuspen zegoen garai horretarako. Ez dugu daturik Enpleguaren Atarian euskaraz izan den sarbide kopuruari buruz, azterketa sei hilabeteko egitekoa zen arren. • 3.3.1. EUSKARAZKO ETENGABEKO PRESTAKUNTZA KORPORATIBOA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Neurri honen
--	--

	<p>helburua da etengabeko prestakuntza korporatiboko euskarazko ikastaro-kopuruak lurralde bakoitzeko biztanle elebidunen portzentajearen parera heltzea. Eskuratu ditugun datuen arabera, jarduera mugatu da aztertzeraz Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboak antolatutako ikastaroen zerrenda.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 3.3.4. EUSKALDUNTZE ETA ALFABETATZE IKASTAROAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. 45 urtetik gorako langileei prestakuntza-moduluak eskaintzea. 1. HE egiaztatuta duten eta kontratazio-zerrendetan dauden familia mediku eta pediatriei ikastaroa eskaini zaie, 2015ean, 2. HE eskuratzeko. Bizkaian eta Gipuzkoan sortu dira taldeak. 36 ikasle hasi ziren, horietatik 26k amaitu dute. Horietatik, 4 ikaslek aitortu dute 2.HE. 2016an, atzeratu egin da ikastaroa, eta ez dago daturik. • 3.4.a. ZERBITZU ERAKUNDEEN BI URTEKO TREBAKUNTZA-PROGRAMEN ANTOLAMENDU, EDUKI ETA EBALUAZIOEN JARRAIPENA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Bi urteko programen ebaluazioa aurreikusita zegoen 2016ko udaberrirako, baina atzeratu egin du Osakidetzak 2017ra, Euskara Planaren bitarteko ebaluazioa egin arte. • 3.4.b. ERAKUNDEEN BEHARRIZANEN ARABERAKO MATERIAL DIDAKTIKO EGOKIA OSATU, DISEINATU ETA EGUNERATU, ERAKUNDEEKIN KOORDINATURIK Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Aurreikuspena bazen ere lanbide-arlo gehiagorentzako ikastaroak eta material didaktikoa prestatzea, trebatzeko materiala oraindik ez da erakundeen eskutan jarri eta oraindik ez dira egin zenbait arlo profesionaletan argitaratu diren euskarazko gidaliburuaren gaineko unitate didaktikoak (2016). • 3.4.c. OROKORRAK EDO ZEHARKAKOAK DIREN GAIEI BURUZKO TREBAKUNTZA- IKASTAROAK Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Urtero, gai orokor edo zeharkakoei buruzko zenbait trebakuntza-ikastaro antolatzea da asmoa. 2015ean, 9 ikastaro eskaini dira IVAPekin. 2016an, 4 ikastaro eskaini dira IVAPekin (14 talde) eta 9 trebakuntza-ikastaro gehiago Prestakuntza Zerbitzu Korporatiboaren bitartez. Ez dago ikastaroetan parte hartu duten langileen kopuruaren daturik, urtero jaso behar den arren. • 3.5.a. APLIKAZIO INFORMATIKO KORPORATIBOETAN EUSKARA SARTZEN JOAN Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Planaren adierazleei kasu eginez, ordenagailu guztiek dute Windows eta Office euskaraz konfiguratuta, dagoeneko. Ordea, aplikazio bereziak euskaraz konfiguratuta dauzkaten PC edo erabiltzaileen kopurua ez dugu ezagutzen.
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> • Errezeta elektronikoa egiteko baliatuko den Presbide aplikazio berria ez da euskaraz sortu, eta medikuak behartzen ditu gaztelaniaz erabiltzera. • Donostialdeko ESIn Formakuntza astean euskara baztertu dela salatu LAB sindikatuak (2015).

Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> • Erakundeetan jadanik ari diren euskaldunen birziklapena erraztea, euskaraz egin dezaten beren jarduna. • Profesional berri euskaldunak lan talde euskaldunetan txertatzea edota baliatzea lan taldeen jarduna euskalduntzeko. • Profesionalei eskaini beren lanerako prestakuntza jarraitua euskaraz. • Langileen lanerako tresna berrietan eta barne-komunikazioan hizkuntza kudeaketaren aurreikuspena egin, sistematikoki. • Langileen euskalduntzea helburu duen eta epe zehatzak dituen plangintza zehaztu eta bete, euskara ikastaroetan parte hartzeko erraztasunak eta pizgarriak eskainiz langileei. • Garapen profesionala euskararekin lotzeko erabakiak hartu.
----------------------------------	---

d. Hizkuntza-kudeaketa

d.1. Hizkuntza-politika

Neurri korporatiboaren jarraipena	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1.1.b. EUSKARA PLANAREN KUDEAKETA ETA JARRAIPENA, GIZA BALIABIDEAK KUDEATZEKO SISTEMA INFORMATIKO KORPORATIBOAREN BIDEZ Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Erakunde bakoitzaren jardun-eremuko biztanle euskaldunei buruzko datuak sartu dira giza baliabideak kudeatzeko sisteman. Edonola, ez dago daturik sistema informatikoaren asebetetze-mailaren azterketari buruz, bi urtero egin beharrekoa den arren. • 4.1.1.c. EUSKO JAURLARITZAREN HIZKUNTZA-IRIZPIDEEN APLIKAZIOA ITUNPEKO ZENTRO ETA ZERBITZUETAN Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Proiektu pilotu gisa, irizpideak hiru zentrotan aplikatzen hastekoak ziren, 2015ean: San Juan de Dios (Santurtzi), La Asunción klinika (Tolosa) eta Onkologikoa (Donostia). Edonola, ez dago daturik irizpideen betetze-mailaren portzentajeaz, azterketa urtero egin beharrekoa den arren. • 4.1.4. HIZKUNTZA-ESKUBIDEEN URRAKETEI BURUZKO KEXEN ERREGISTROA ETA JARRAIPENA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Kexak erregistratu eta jarraipena egiteko protokolo bat osatu behar zen, eta neurtu behar ziren, urtero, protokolo hori behar bezala betetzeko eskaera jaso duten erakundeen kopurua eta jarraipen osoa izan duten kexen kopurua eta portzentajea. Dakigula, ez da protokolorik osatu, eta ez dago emaitzen konstantziarik. • 4.3.1. EUSKARA PLANA GARATZEKO BATZORDEA Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Euskara Plana Garatzeko Batzordea eratu du, eta 6 bilera egin ditu. Halaber, bi azpibatzerde abiatu
--	---

	ditu: Interes taldeen batzordea (2 bilera) eta Mahai Sektorialaren Euskara Batzordea (bilera 1).																										
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> Hizkuntza Eskubideen Behatokia jasotako kexen garapena: <table border="1"> <thead> <tr> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>80</td> <td>93</td> <td>162</td> </tr> </tbody> </table> Ordezkapenen inguruan Behatokia jasotako kexen garapena: <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2014</th> <th>2015</th> <th>2016</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ovrdzkapenen inguruko kexak</td> <td>7</td> <td>7</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>Araba</td> <td>Guardia</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bizkaia</td> <td>Muxika</td> <td>Durango (II)</td> <td>Aulesti Bermeo Mendexa Zornotza</td> </tr> <tr> <td>Gipuzkoa</td> <td>Aizarnazabal Tolosa (II) Zarautz Zumaia</td> <td>Azpeitia Bergara Pasaia Zestoa Zumaia</td> <td>Azpeitia (II) Beasain Donostia (II) Hernani Ordizia (III) Pasaia Segura Zumaia</td> </tr> </tbody> </table> 	2014	2015	2016	80	93	162		2014	2015	2016	Ovrdzkapenen inguruko kexak	7	7	16	Araba	Guardia			Bizkaia	Muxika	Durango (II)	Aulesti Bermeo Mendexa Zornotza	Gipuzkoa	Aizarnazabal Tolosa (II) Zarautz Zumaia	Azpeitia Bergara Pasaia Zestoa Zumaia	Azpeitia (II) Beasain Donostia (II) Hernani Ordizia (III) Pasaia Segura Zumaia
2014	2015	2016																									
80	93	162																									
	2014	2015	2016																								
Ovrdzkapenen inguruko kexak	7	7	16																								
Araba	Guardia																										
Bizkaia	Muxika	Durango (II)	Aulesti Bermeo Mendexa Zornotza																								
Gipuzkoa	Aizarnazabal Tolosa (II) Zarautz Zumaia	Azpeitia Bergara Pasaia Zestoa Zumaia	Azpeitia (II) Beasain Donostia (II) Hernani Ordizia (III) Pasaia Segura Zumaia																								
Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> Epe erdi/luzerako plangintza estrategikoa egitea. Prebentzioaren ikuspegia barneratzea Osakidetzaren lan moldeetan, Eragin Linguistikoen Ebaluazioen tresna txertatuz bere kudeaketan. 																										

d.1.1. Lidergoa, estrategia eta zeharkakotasuna

Neurri korporatiboen jarraipena	<ul style="list-style-type: none"> 4.1.2.c. ZUZENDARITZA BAKOITZAK, ERDI MAILAKO ARDURADUNEN LAGUNTZAZ, BERE GAIN HARTUKO DU BERE AGINDUPEKO ZERBITZU ETA UNITATEETAN EUSKARAREN ERABILERA NORMALIZATZEKO BERARIAZKO PROGRAMAK HEZURMAMITZEA <p>Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Lan talde bat eratu da Gurutzeta, Araba eta Debabarrena ESlekin. Zehaztu dute dokumentu batean</p>
--	--

Neurri korporatiboen jarraipena	<p>zeintzuk izan behar diren erabilera programek ezinbestez jaso beharreko edukiak eta unitate-buruek nolako rola jokatu behar duten programen garapenean. Programa eredu berria egitea eta ezartzea falta da. Dena dela, zerbitzu-erakunde batzuetan euskara programak inplementatzen hasi dira. Eredu berriak SAPen erabilgarri egon behar zuen eta zerbitzu erakundeetako euskara arduradunek programa eredu berriaz duten asebetetze-maila aztertu behar zen, bi urtero. Ez dago daturik.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 4.1.2.e. PROGRAMA KONTRATUETAN EUSKARA PLANEKO HELBURU ETA NEURRIAK TXERTATU <p>Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. Euskararen erabilera normalizatzeko helburu eta neurriak sartu dira programa kontratuko kalitate betekizunen artean, eta horiek neurtzeko 10 adierazle eta 8 ebidentzia zehaztu dira. Eraitza gehienak jasota omen daude eta irakurketa egitea falta da. Ez dago horien berririk.</p>
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> • ELA eta LAB sindikatuen salaketa: buruzagitza lanpostuak betetzen dituztenek euskaraz ez jakitea.
Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> • Normalizazioa Osakidetza mailako eta estatus goreneko jarraipen batzorde baten eskuetan jarri, eta publiko egin bere bilerak. Beste hainbeste zerbitzu erakunde guztietan eta baita erakunde zentrolean ere. • Euskararen erabilerearen normalizazioan pausoak adostu elkargo profesionalekin, gaixoen eta odol emaileen elkarteekin, eta antzeko eragileekin. • Sindikatuen eta Osakidetzaren artean erabilera-itunak egin, sindikatuak beren afiliatu eta langileekiko harremanetan euskara gehiago erabiltzeko.

d.1.2. Hizkuntza-politikaren ebaluazioa

Neurri korporatiboen jarraipena	<ul style="list-style-type: none"> • 4.1.3. HIZKUNTZA POLITIKAREN EBALUAZIOA <p>Aurten egingo du Osakidetzak II. Euskara Planaren epe erdiko ebaluazioa.</p>
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> • ELA eta LAB sindikatuen salaketa: buruzagitza lanpostuak betetzen dituztenek euskaraz ez jakitea.
Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> • Normalizazioa Osakidetza mailako eta estatus goreneko jarraipen batzorde baten eskuetan jarri, eta publiko egin bere bilerak. Beste hainbeste zerbitzu erakunde guztietan eta baita erakunde zentrolean ere. • Plangintzaren eraginkortasuna handitzeko, kanpo ebaluazioko tresnak indartu (ebaluazio soziala) eta egitura betearazleak ezarri. • Euskara kalitatearen zirkuituan sartu.

	<ul style="list-style-type: none"> • Euskararen erabileraren normalizazioan pausoak adostu elkargo profesionalekin, gaixoen eta odol emaileen elkarteekin, eta antzeko eragileekin. • Sindikatuen eta Osakidetzaren artean erabilera-itunak egin, sindikatuak beren afiliatu eta langileekiko harremanetan euskara gehiago erabiltzeko.
--	---

d.2. Pertsonak

<p>Neurri korporatiboen jarraipena</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 4.2.a. ELEBITASUN ETA HIZKUNTZA-ESKUBIDEEI BURUZKO PRESTAKUNTZA SAIOAK ERDI MAILAKO ARDURADUNEI Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Erdi mailako arduradunentzako ikastaroa da, euskararen erabileraren gaineko irizpide eta jarraibideak barneratzeko. Hainbat arazo tarteko, ikastaroaren diseinua 2016ko udazkenean amaitu da. 2017ko urtarrilean abiatzekoa zen. Jakina, ez dago daturik prestakuntza jaso duten erdi mailako arduradunen kopuruaz ezta portzentajea ere (sei hilabetero egin beharrekoa da). • 4.2.b. JARDUNBIDE EGOKIENERAKO PRESTAKUNTZA-SAIOAK EUSKARA TEKNIKARIENTZAT Osakidetzaren datuen arabera, garapen egokia izan du adierazle honek. 2014tik, zortzi saio egin dira eta balorazio positiboa izan dute. Ez da eman prestakuntza jaso duten teknikarien kopururik ezta portzentajerik ere, datu horiek urtean behin bildu behar baziren ere. • 4.2.c. OSAKIDETZAKO ENPLEGATUAK SENTSIBILIZATZEKO BI KANPAINA GUTXIENEZ EGIN (HIRURTEKO BAKOITZEAN BAT), BI HELBURUREKIN: EGUNEROKO LANEAN EUSKARAREN ERABILERA SUSTATZEA ETA HIZKUNTZA ERABILTZEAREN ALDEKO JARRERA AKTIBOAK SENDOTZEA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Lehen kanpaina 2016rako aurreikusita bazegoen ere, ez zen egin. • 4.4.2.d. ZERBITZU ERAKUNDEEI OINARRIZKO JARRAIBIDEAK EMAN, DOKUMENTAZIOA EUSKARAZ SORTZEKO PREST DAUDEN LANGILE ELEBIDUNEI LAGUNTZA ESKAINI DIEZAIETEN, LANA BIKOIZTU GABE ETA EUSKARAREN KALITATEA BERMATUZ Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Bilera bat egin behar zen euskaraz sortzea sustatu duten Eusko Jaurlaritzako sailtako arduradunekin, haien esperientzia ezagutzeko, baina ez da egin. • 4.4.2.d. ZERBITZU ERAKUNDEEI OINARRIZKO JARRAIBIDEAK EMAN, DOKUMENTAZIOA EUSKARAZ SORTZEKO PREST DAUDEN LANGILE ELEBIDUNEI LAGUNTZA ESKAINI DIEZAIETEN, LANA BIKOIZTU GABE ETA EUSKARAREN KALITATEA BERMATUZ Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Bilera bat egin behar zen euskaraz sortzea sustatu duten Eusko Jaurlaritzako sailtako
---	---

	arduradunekin, haien esperientzia ezagutzeko, baina ez da egin.
Proposamenak NEURRIAK	<ul style="list-style-type: none"> • Langileak sentsibilizatzeko eta mota guztietako erresistentziak gainditzeko prestakuntza eta sentsibilizazio lan jarraitua egin.

e. Hizkuntza-eskakizunak, lehentasunak eta derrigortasun-datak

Neurri korporatiboan jarraipena	<ul style="list-style-type: none"> • 5.1.d. 45 URTETIK GORAKO LANGILE EUSKALDUNEK 2. HIZKUNTZA-ESKAKIZUNA EGIAZTATZEKO DEIALDI BEREZIA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Egoeraren azterketa egin eta langile-talde horrek 2. hizkuntza-eskakizuna egiaztatze deialdi bereziaren irizpideak zehaztu zituen Osakidetzak. 2016ko otsailean aurkeztu zuen proposamena Osakidetzaren zuzendaritzak, mahai sektorialean. Deialdia 2016ko urrian argitaratu zen eta lehen azterketak 2017ko urtarrilean egitekoak ziren (2015erako nahi zuten). • 5.4.g. LEHENTASUNEZKO UNITATEETAKO BEHIN-BEHINEKO KONTRATAZIOA Osakidetzaren datuen arabera, garapen ertaina izan du adierazle honek. Behin-behineko kontratazioetako euskararen ezagutzari buruzko irizpideak 2016ko otsailean aurkeztu zituen Osakidetzaren zuzendaritzak, mahai sektorialean. Horren arabera, ezingo da informatikoki mekanizatu kontraturik, hizkuntza-eskakizunaren betekizuna errespetatzen ez bada. 2016ko uztailaren 1etik azaroaren 18ra, 403 kontratu mekanizatu ziren Zuzendaritza Nagusian: 117 zerrendak hutsik egoteagatik eta 286 zerrenda espezifikokoak izateagatik. • 5.4.h. BURUZAGITZA, AGINTARITZA, GAINBEGIRALE ETA ARDURA BEREZIKO LANPOSTUEI DERRIGORTASUN-DATAK ESLEITU Osakidetzaren datuen arabera, garapen ezegokia izan du adierazle honek. Helburua bazen ere buruzagitza, agintaritza, gainbegirale eta ardura bereziko lanpostuei derrigortasun-datak esleitzea, sortu zaizkien zalantza juridikoak medio, 2016ra arteko emaitza instrukzio zirriborro bat besterik ez da izan. Jakina, ez dago daturik derrigortasun-data jarri zaien agintaritza lanpostuen kopuruaz eta portzentajeaz, azterketa sei hilabetero egin beharrekoa den arren.
Ebidentzia	<ul style="list-style-type: none"> • "Gipuzkoako Osasun Mental Sarean, 0-7 urte bitarteko umeengan arazoak detektatzeko unitatean, Psikologo Kliniko lanpostu huts bat dago, euskararen betekizunarekin. Lanerako libre dagoen langile euskaldun topatu ez kontratazio zerrendetan eta bitarteko ez-euskaldun bat kontratatu dute." (2016) • UEMAko herrietako osasun-etxeen hizkuntza egoeraren diagnostikoa (2016): familia eta larrialdi medikuen artean, % 22a ez da euskaraz aritzeko gai. Peditren % 35 ez da euskaraz aritzeko gai. Lehen mailako atentzioko eta euskaldunen dentsitate altuko guneeetako lehentasun handieneko unitatetzat hartuak dira planean.

Proposamenak
NEURRIAK

- Zonalde euskaldunenetan urgentziako neurriak hartu behar dira. Honela, kontratazio berri, ordezkapen eta leku-aldaketa guztiak euskaldunen bidez egin behar dira. Horrekin batera, derrigortasun-data ezarri behar zaie lehenengo lehentasun-maila duten unitateetako lanpostu guztiei.
- Derrigortasun-datak ezarri behar dira euskalduntze-indizearen arabera, gutxienez. Funtsezko neurria da.
- Behin-behineko ordezkapenak eta behin betiko ordezkapenak profesional berri euskaldunekin egitea ziurtatzeko, plangintza osatu behar da unibertsitatearekin batera, orain ikasle direnak beren lanerako euskaraz gaitzea ziurtatuz.
- Osakidetzako lanpostu eta kontratazio berri guztietan EAEko bi hizkuntza ofizialen ezagutza eskatu behar da, betiere, gutxienez B2 maila egiaztatuta.

Arestian esan bezala, Euskararen Gizarte Erakundeek Kontseiluak proposamena helarazi zien Osasun sailburuari zein Osakidetzako arduradunei bigarren Plana jorratzen ari ziren unean, kontuan hartu beharreko hainbat elementu proposatuz. Horietako zenbait Planean jaso dira eta horien balorazioa aurreko puntuan aztertu da. Halere, horietaz gain, badira Planean berariaz jasotzen ez diren, baina kontuan hartu beharreko esparru batzuk, eta horiek ere balorazio honetara ekartzea egoki jo dugu.

3.1. Hezkuntza

Profesional euskaldunak behar ditugu osasun-sisteman herritar guztien eskubideak bermatzeko. Eta, horretarako, garrantzitsua da osasun-zientziak eta medikuntza euskaraz ikasteko aukera eskaintzea. Oso entzutetsuak izan dira azken urteotan EHUko medikuntza ikasleek haien ikasketak euskaraz izan daitezela eskatzeko abian jarri dituzten ekimenak, bai eta ikasketak amaitu dituztenek egindako aldarrikapenak ere.

Izan ere, ikasleek behin eta berriz salatu dutenaren arabera, egun EHUko medikuntzako eta osasun arloko **euskarazko ikasketek** gabezia handiak dituzte, oraindik, eta ez da mediku euskaldunak hezteko eginkizuna bururaino eramaten, Medikuntzako Asanbladako ikasleek urtero gogorazten dutenez.

“Euskarazko ikasketek gabezia handiak dituzte, oraindik, eta ez da mediku euskaldunak hezteko eginkizuna bururaino eramaten”.

Hona hemen ikasleek egiten duten azterketa eta aldarria:

1. Barne Mediku Egoiliarretarako (*MIR* delakoa) azterketa gaztelaniaz egin beharra dute ikasleek, eta beharrezkoa da gradu ondoko espezialitatea egiteko. “Askotan medikuntzako ikasleek azterketa honetan aterako duten zenbakiaz arduratuta gradua gaztelaniaz egitea hautatzen dute.”
2. Euskaraz ikasten duten ikasleen kopurua apala da (140 inguru, 2017an). Ikasleen arabera, ez da euskarazko matrikulazioa potentziatzeko inolako ekintzarik edo kanpainarik egiten, eta ba omen dago euskarazko ikasketen maila apalegia delako pertzepzioa. Gainera, ikasleak kexu dira arazo gehitu bat delako ikasteko plazak ez eskaintzea hizkuntza zehatzean. Horren ondorioz, estatu espainiarreko ikasleak matrikulatu daitezke. Selektibitatea gaztelaniaz egiten duten ikasleek eragiten duten presio demografikoa handiagoa da eta horrela gaztelaniaz jende gehiago matrikulatzen denez, euskarazko matrikulazio datuek ez dute EAEn selektibitatea burutzen duten euskal ikasle kopuruarekin bat egiten inondik inora ere. Izatez, EAEn selektibitatea euskaraz egiten duten ikasleak gehiengo dira.
3. Ikasleek salatzen dute EHUko urriegiak direla irakasle euskaldunak (% 30 inguru, 2015ean⁵) eta, ondorioz, ez direla egokiak, horien kontrataziora begira, plaza elebidunak kudeatzeko politikak.

⁵ Medikuntzako Asanblada, Berria: http://www.berria.eus/paperekoa/1940/013/001/2015-05-20/duintasunaren_aldarria.html

4. Edukiei dagokienez, salatzen dute, derrigorrezko ordu teoriko guztiak ez direla euskaraz (Gurutzetako ospitalean edukien % 36 euskaraz, eta %37, ele bitan. Donostian, % 65, eta Basurtun, % 50. Gasteizen, ordu bakar bat ere ez dute eman euskaraz, euskaraz matrikulatuta egon arren -2015-), praktikak eta mintegi ia guztiak gaztelaniaz direla, ez dagoela aukera askeko ikasgairik euskaraz, euskarazko material falta izaten dela eta irakasle euskaldunen kontu uzten dela itzulpen lan osoa. Ikasleen arabera, horrek zenbaitetan gainkarga eragiten die ikasleei eta asko ez daude prest horretarako.

Gauzak horrela, premiazkoa da Osakidetzaren eta EHUren arteko lankidetzaren estrategikoa, osasun-zerbitzu euskaldunak izan ditzagun, al bait azkarren. Ez da nahikoa EHUrekin abiatutako lankidetzaren gauzaren bakarria osasun-ikasketak euskaraz egiten dituztenei Osakidetzaren hizkuntza-irizpideen berri ematea izatea.

3.2. Corpus juridikoa

Bigarren Planari buruzko ekarpena egin genuenean, adierazi genuen araudiari dagokionez, ez dela nahikoa egun indarrean dagoena euskararen normalizazioa erdietsiko badugu.

Bigarren Planaren lehen ebaluazio honetara iritsi bitartean, aldaketa bakarria egon da corpus juridikoan, eta aldaketa horren ondorioak kezkarriak direla azaldu dugu arestian. Izan ere, lehen esan bezala, 67/2003 dekretuak arautu zuen Osakidetzaren euskararen erabilera normalizatzeko plana, baina EAEko Auzitegi Gorenak balio gabe utzi zuen, 2016ko irailaren 13an, Osakidetzaren 2013-2019ko euskara planaren zati bat (20. artikulua eta hurrengoak -22. artikulua, bereziki-). 389/2016 epaiaren arabera, lanpostu bat erretiroagatik hutsik geratzea ezin da irizpide nahikoa izan, iraungitako derrigortasun-data (planaren abiatze-data) ezartzeko hutsik geratu den lanpostu horri. Areago, azpimarratzen du planak arau izaera hartu nahi izan duela, eta ezin duela derrigortasun-datak ezartzeko irizpiderik ezarri progresibitatea eta egoera neurtu gabe. Gainera,

epaiak irizten dio ez dela aski euskara plana Mahai Sektorialean kontsultatzea, eta sindikatuekin negoziatu beharra ezartzen du. Gogorazi behar da 67/2003 dekretuaren 3. artikuluko 2. atalean jasotzen duela onartu aurretik, euskara plana kontsultatuko dela Sanitateko Mahai Sektorialean ordezkariak dituzten sindikatuekin eta, halaber, ordezkari horiek informatuta egongo direla segimenduaz eta egiten diren ebaluazioez.

Bestalde, gogora ekarri nahiko genuke *Atarikoan* aipatutako Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloa izeneko dokumentua, hain zuzen ere, Europako hogeita hamar hizkuntza-komunitate gutxiagotutako ehunetik gora eragilek adostutako bide-orria. Gauzak horrela, neurri zuzentzaileen osagarri gisa interesgarria litzateke etorkizunari begira Protokoloak osasungintzaren eremuan jasotzen dituen neurriei erreparatzea. (Ikus hurrengo orrialdea).

3.3. Baliabideak

Hizkuntza baten normalizazio-prozesu batek lau zutabe nagusi ditu: corpus juridiko egokia, plangintza egokia, baliabide egokiak eta herri gogoia. Horrexegatik, hain zuzen ere, Kontseiluak bigarren plangintzari ekarpenak egin zizkionean mahai gaineratu zuen orain arte euskara ikasten ari diren langileen ordezkariak betetzera bideratu dela baliabide ekonomiko gehien.

Egun lanean dauden langileekin horrela jarraitu behar da, baina baliabide publikoak egoki kudeatzeari begira, une jakin batean langile berri erdaldun elebakarrak kontratatzeari utzi beharko zaiola uste dugu. Lehen ebaluazioak berak aipatzen zuen zentzugabea dela langile erdaldun elebakarrak kontratatzen jarraitzea, gero langile horiek euskalduntzen sekulako ahalegina egin beharko dela jakinda. Aukeran, hobe baliabide horiek Osakidetzaren euskara normalizatzeko beste egiteko batzuetara bideratzen badira (egun gaztelaniaz dagoen lanerako eta pazienteentzako dokumentazioa euskaratzea, irudi korporatiboa euskalduntzea, identifikaziorako baliabideak, sentsibilizazio eta komunikazio kanpainak...).

4. LEHENTASUNEZKO EREMUAK

4.1. OSASUNGINTZA

4.1.1.	Administrazioak kontuan hartzen ditu hizkuntza-eskubideak osasun zerbitzuak emateko garaian.	26
4.1.2.	Egoiliarrei hizkuntza-gaitasun egokia eskatzen zaie.	27
4.1.3.	A.2.3. atalean jasotzen den plangintza garatzean, administrazioek modu berezian lantzen dute arlo hau, haren ezaugarri bereziak direla eta, eta planaren jarraipena egiteko sistemaren bat abian jartzen dute.	28
4.1.4.	Plangintzak honako hauek lehenesten ditu hizkuntza-gaitasun egokia eskatzeko garaian: familia-medikuak, pediatriak, psikologoak eta psikiatriak, eta zuzenean jendaurrean diharduten langileak.	29
4.1.5.	Plangintzako beste alderdi batzuk bat datoz A.2.3. atalean zehaztutakoarekin.	30

Hizkuntza Eskubideak Bermatzeko Protokoloa. Osasun eremuko neurriak. (Ikus www.protokoloa.eus).

Horrekin batera, Lehen Euskara Planaren ebaluazioan aipatu zen zerbitzu-erakunde gehienetan ez dagoela Planaren garapenak sorrarazitako gastuentzat bideratutako aurrekontu espezifikorik. Edonola, ez dugu datu zehatzik eskuratu ahal izan Osakidetzaren euskalduntzera bideratutako baliabideez, ez Lehen Euskara Planaren garaikoak, ezta plangintzaldi honetakoak ere.

Osasun sailburuak hedabide batean emandako datuen arabera, 2008-2012 urteen artean, 22,1 milioi euro bideratu ziren langileen euskalduntzera. Aurreko sailburuak azaldutakoaren arabera, 8,4 milioi euro bideratu ziren Osakidetza euskalduntzera 2009an, eta 8,54 milioi euro, 2010ean. 2016an, 2,5 milioi euro baliatu ziren langileen euskalduntzera (2,4 milioi ordezkokoak kontratatzeke eta 118.000 euro irakaskuntzarako).

Osasungo Euskalduntzeko Erakundeak (OEE) bildutako informazioaren arabera, azkenengo

urteetan Osakidetzak euskalduntzeari eskainitako diru kopurua pixkanaka handituz joan da eta 2017an euskalduntzeari 3,5 milioi euro eskaintzea aurreikusita dago. Dena dela, eta Kontseiluak askotan aipatu bezala, baliabideetan bi ardatz hartu behar dira baloraziorako. Batetik, zenbat diru inbertitzen den eta, bestetik, nola inbertitzen den diru hori. Alegia, badira, kontratazioan esaterako, inbertsiorik sortzen ez duten erabakiak eta normalizazioan eragin handia izan dezaketenak.

3.4. 2017ko lan-deialdia

Berriki, 2016-2017ko LEParen deialdia egitea proposatu du Osakidetzak. 3.335 plaza izango dira guztira. Maiatzean jakin denez, Espainiako Gobernuak behartu nahi du Osakidetza estatu mailako lan-eskaintza publikoan parte hartzera. Osakidetzak ezetz esan behar dio Estatuaren asmo horri eta eutsi behar dio bere eskumenari.

Zalantzarik ez dago lan-deialdi hori etorkizunean

osasun-zerbitzuak euskaraz jasotzeko baldintzatzailea izango dela. Halere, honako txosten hau egiterako, ez genuen informaziorik hizkuntza-eskakizunen derrigortasun-dataren gainean. Halere, Osakidetzak Euskara Normalizatzeko Bigarren Plana behar bezala bete nahiko balu, bai eta herritar guztion eskubideak bermatu ere, aukera ona luke, behingoz, langile elebakarrak kontratatzeari uzteko erabakia hartzeko.

“Osakidetzak 2016-2017ko LEParen deialdia aukera ona luke, behingoz, langile elebakarrak kontratatzeari uzteko erabakia hartzeko.”

Oraindik ez dugu aukerarik izan lan-deialdi horren ezaugarriak aztertzeko, ez eta derrigortasun-daten nondik norakoak ikusteko ere. Halere, atzerapauso larria litzateke langile elebakarren iturria itxi gabe egingo balitz lan-deialdia.

Etorkizuneko zerbitzuak, etorkizuneko inbertsioak, etorkizuneko hizkuntza-eskubideen bermea, etorkizuneko kalitatea edota segurtasuna baldintzatuko ditu lan-deialdi honek, eta horrexegatik, uste dugu botere publikoek erantzukizunez jokatu beharko luketela.

Osakidetzak Euskara Normalizatzeko abian jarritako Bigarren Planaren lehen ebaluazioa eginda, Kontseiluaren iritziz, eta txostenean bildutako ebidentzia guztietan oinarrituz, urrun dago euskara planean ezarritako helburuak betetzetik.

Gogoratu behar dugu Eusko Jaurlaritzaren mendeko beste sail batzuekin alderatuz gero, osasungintzan berandu ekin zitzaiola euskara normalizatzeko plana betetzeari, lanpostuetan derrigorrezko hizkuntza-eskakizunak jartzeari etab. Horrexegatik, hain zuzen ere, Kontseiluak beti adierazi izan du, berandu hasi izanak prozesuan urrats eragingarriagoak eman behar izatea ekarri behar zuela.

Irudia eta komunikazioari dagokionez, zorrotz zaindu behar du Osakidetzak euskara beti agertzea bere komunikazio-ekintza guztietan, beste hizkuntza ofizialaren pare, gutxienez, eta lehentasunezko posizioan, hura ere ageri bada. Herritarren begietara euskara naturalizatzeko eta prestigioa emateko bide behinena izateaz gain, euskaldunon informazio eskubidea bermatu behar da.

Kanpo harremanetan hizkuntza-kudeaketaren diagnostiko egokiak egin eta aurreikuspen egokiak egin behar dira. Bide horretan, gutxienez, euskarazko arretako zirkuituak ziurtatu behar dira. Era berean, funtsezkoa da hirugarrenen bidez ematen diren zerbitzuen kontratazioetan eta esleipenetan hizkuntza-irizpideak ezartzea eta betetzen direla ziurtatzea.

Barne-harremanei dagokienez, gabezia

handia da profesionalen ez eskaintzea lanerako prestakuntza jarraitua euskaraz. Premiazkoa da, profesional euskaldunen birziklapena ahalbidetzeko, eta profesional berri euskaldunak egoki txertatzeko erakundearen euskarazko jardueran. Prestakuntza korporatiboa euskaraz eskaintzea Osakidetzaren hizkuntza-normalizazioaren adierazle litzateke. Ebidentziek erakusten dute urruti gaudela egoera horretatik.

Horrekin batera, premiaza da zenbait langileren aldetik dauden erresistentziak gainditzeko sentsibilizazio-jarduera eta -kanpainak egitea.

Euskaraz lan egiteko, idatzizko euskarri fisiko eta digitalak ere euskaldundu behar dira, langile euskaldunei euskarazko jarduna ahalbidetzeko. Ulergaitza da ez aurreikustea tresna informatiko berriak euskaraz sortzea. Gauzak horrela, euskaraz egin daitekeen jarduera euskaraz egiteko erabakia hartu behar da, eta lan taldeekin eta profesionalekin partekatu eta adostu euskaraz lan egitera iristeko modua.

Bestalde, Osakidetzako langileen euskalduntzea azkartu eta eragingarriago egin behar da. Herritarren hizkuntza-hautua efektiboa izateko nahitaezkoa da profesionalak gaitzea, erabiltzaileak euskaraz artatzeko moduz.

Hizkuntza-kudeaketaren esparruan, zeharkako izaera duen prozesu hau behar bezala garatu ahal izateko, ezinbestekoa da organo nagusietan berariaz jasota egotea euskararen erabileraren normalizazioaren ardatza Osakidetzan, inplikatu guztien parte-hartzea ziurtatzea, adostasunak bilatzeko jarrera izatea, erakunde guztian maila

bereko eragina izatea eta prozesuaren garapenaren komunikazio azkarra egitea herritarrei, etengabe.

Planaren jarraipen egokia egiteko nahitaezkoa da adierazleen emaitzak jasotzea, eta behar izanez gero, adierazleak berrikustea, neurrian partaide direnen adostasunez. Bestela, balorazioak arbitrarioak direla emango du. Horretaz gain, plangintzaren eraginkortasuna handitzeko, neurriak betearaziko dituen egitura ezarri behar da, eta zerbitzu publikoaren objektu diren erabiltzaileek eta euskalgintzak parte hartuko duten ebaluazio soziala antolatu behar da.

Hizkuntza-eskakizunen, derrigortasun-daten eta kontratazio-politikaren eremuei lotuz gero, Osakidetzako zerbitzu guztiak euskaldunak izatera iristeko, kontratazio-politika aldatu behar da. Ez du zentzurik langileak eskalduntzera baliabide garrantzitsuak bideratzen diren bitartean langile berri ez-euskaldunak kontratatzen jarraitzeak. Ate hori itxi beharra dago, bestela langileen euskalduntzea ez da sekula bukatuko eta herritarren eskubideen urraketa betikotu egingo da.

Bereziki kezkatzen gaitu behin-behineko ordezkapenen kudeaketak, ez baitira bete eremu soziolinguistiko euskaldunenetan eta lehentasunezko unitateetan jarraitu beharreko irizpideak, eta aurreikuspen eta plangintza eza iradokitzen baitu ordezkapen horiek euskaraz gaituta ez dauden medikuekin egiteak. Horretan ere kokatu nahi dugu EAEko Justizia Auzitegiko 389/2016 epaia. Izan ere, etorkizun labur batean, Osakidetzako profesional ugari erretiroa hartuko dute, eta epai horri aurre egiteko bideak prest izan beharko lituzke Osakidetzak euskalduntze-prozesua bizkortzearen aldeko apustua egingo badu.

Zeharkako izaera izan behar du euskararen normalizazioak eta, hortaz, behar bezala garatzeko, ezinbestekoa da epe zehatzagoak ezartzea plangintzari eta baliabide nahikoak esleitzea (ekonomikoak, giza-baliabideak zein administratiboak). Osakidetzaren organo nagusien erabaki politika izan behar du euskararen erabilera normalizatzeko, inplikatu guztien parte-hartzea ziurtatuz, adostasunak bilatzeko jarrerak erakutsiz, erakunde guztian maila berean eraginez

eta herritarrei prozesuaren garapenaren komunikazio azkarra eginez.

Honez gero, 160.000 herritarrek berriaz adierazi dute osasun-asistentzia eta -zerbitzuak euskaraz jaso nahi dituztela. Horrek erakusten du herri gogoa egon badagoela, eta beraz, botere publikoek herri gogo horri erantzun behar diote. Izan ere, ez luke zentzurik herritarrei zerbitzuak euskaraz jasotzea nahi duten galdetzeak, gero eskaera horri behar bezala ez erantzuteko. Plangintza integrala beharrezkoa da, ikuspegiz eta anbizioz osatutako plangintza, alegia, planifikazioaz haragoko perspektiba duen plangintza beharko litzateke.

Urrun gaude Planak berak jarritako helburuak betetzetik, baina bidea egiten jarraitu behar du Osakidetzak osasun-zerbitzuak kalitatez, segurtasunez eta eskubideak bermatuz emango baditu. Horrexegatik, Bigarren Planaren lehen ebaluazioan gaudela kontuan hartuta, neurri zuzentzaile egokiak hartuz gero, bigarren plana amaitzerako urrats eragingarriak egin daitezkeelakoan gaude. Horrexegatik, hain zuzen ere, Kontseiluak balorazio-txosten hau egin nahi izan du, eta balorazioetan baino etorkizunari begira planteatu diren neurri zuzentzaileei begiratzeko eskaera luzatu nahiko genieke botere publikoei. Gainera, jakin badakite, norabide horretan bidaide izango gaituztela.



www.kontseilua.eus



www.twitter.com/kontseilua



www.facebook.com/EuskararenKontseilua
