

ERAKUNDEAREN DATUAK

1. Erakundearen izena:	OSATEK, S.A.
2. Sektorea:	Osasungintza
3. Langile kopurua:	270
4. Webgunea:	https://www.osakidetza.euskadi.eus/osatek-zerbitzuak/-/osatek-ataria/
5. Erakundearen jardueraren deskribapena: (produktu eta zerbitzu nagusiak, merkatua, bezero motak...):	<p>Batez ere, puntako teknologiadun irudiaren bidezko diagnostiko zerbitzuak (erresonantzia magnetikoak) kudeatzen, administratzen eta ustiatzen ditugu, nagusiki Osakidetzarentzat. Aurreko zerbitzu nagusia osatze aldera, ikerkuntza eta irakaskuntza ere egiten dugu, Euskal Autonomia Erkidegoko politika sanitarioaren testuingurua zehazten duten araudia eta baldintzen arabera.</p> <p>EAEko 3 lurraldeetan ditugu gure 10 zentroak (eta Bilbon egoitza nagusia) eta erresonantzia magnetikoak egiteko 18 makina.</p>

Harremanetarako datuak

Solaskidearen izen-abizenak:	Lander Solozabal
Helbide elektronikoa:	solozabal@osatek.eus / euskara@osatek.eus
Telefonoa:	685732963 / 944 007 112

PRAKTIKA ONAREN AZALPEN LABURRA

1. Praktika onaren titulua:	“ZERBITZU ELEBIDUNA, KALITATEZKO ZERBITZUA” PRESTAKUNTZA-SAIOAK
2. Praktika onaren azalpena: Zer da? Zertan datza? Nondik dator? Zeintzuk dira onurak, lortu diren emaitzak?	<p>Langile guztiei (duten ardura dutela, finkoak eta behin-behinekoak, eta estamentu guztietakoak) derrigor ematen zaien prestakuntza mota.</p> <p>Ordu eta erdiko prestakuntza da, zentro guztietan aurrez aurre eskaintzen dena, langile guztiek uler dezaten zein garrantzitsua den euskarazko zerbitzua ere eskaintzea, estuki lotuta baitago kalitatearekin eta legearekin.</p> <p>Prestakuntza honen beharra ikusi genuen, 2018an lehen Euskara Plana martxan jarri genuenetik egindako lanik inportanteenak zabaldu nahi genituelako. Kike Amonarrizekin hasi ginen hizkuntza-lidergoaren inguruko saioak antolatzen, baina zerbait espezifikagoa eta “gureagoa” behar genuen.</p> <p>Lehen 70 minutuetan oinarritzko informazioa ematen zaie, eskema honetan ardaztuta:</p> <p>1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea?</p> <ul style="list-style-type: none">1.1.- Lege-markoa1.2.- Egoera soziolinguistikoa1.3.- Pazientea ardatz duen osasun-arreta1.4.- Kalitatezko zerbitzua1.5.- Estrategia <p>2.- Nola erabili bi hizkuntza ofizialak OSATEKen?</p> <p>(Instrukzioaren azalpena)</p> <p>3.- Zer baliabide dugu horretarako OSATEKen gaur egun?</p> <ul style="list-style-type: none">3.1.- Langileen euskara-maila3.2.- Urteroko Euskarazko Prestakuntza Plana3.3.- Langile elebidunen identifikazioa3.4.- Harrera-gida OSATEK zentroetan3.5.- Itzultzaile automatikoak3.6.- Euskara Zerbitzua <p>Horren ostean, 15 minutuko dinamika egiten da Kahoot plataforman, azaldutako teoria modu ludikoan galdetzeko. Azken 5 minutuak uzten dira galdera eta ekarpenetarako.</p>

PRAKTIKA ONAREN INGURUKO DOKUMENTAZIOA, IRUDIAK, GRAFIKAK...



1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea?

1.1.- Lege-markoa

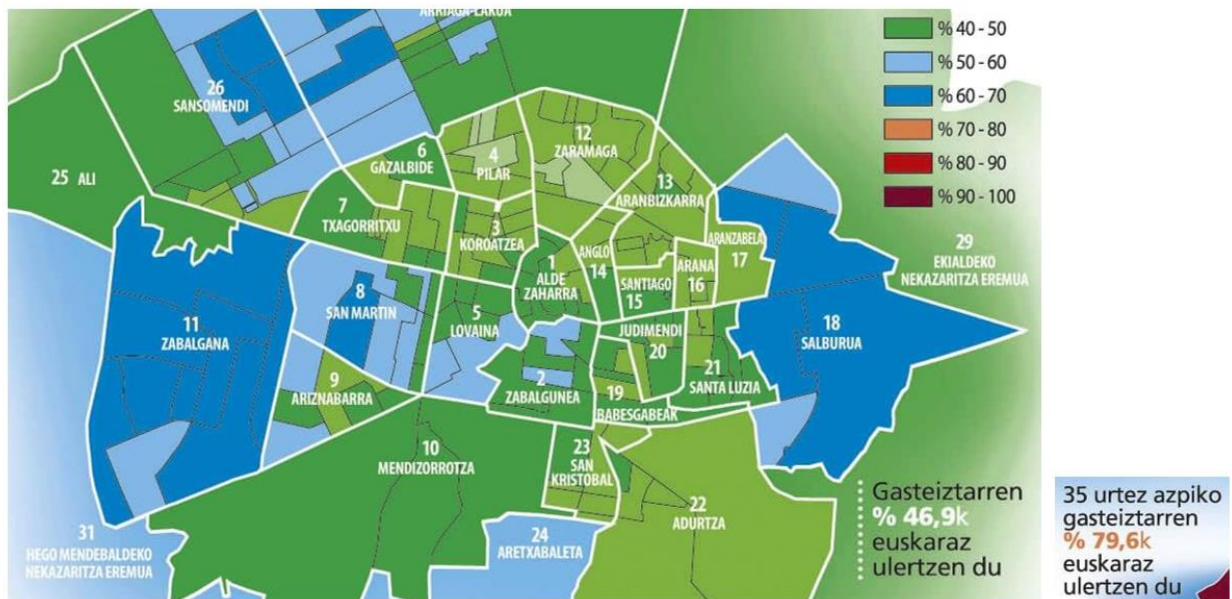
INDARREAN DAGOEN LEGERIAREN ETA PLANGINTZAREN IDEIA ETA KONTZEPTU NAGUSIAK

- Euskadiko **berezko hizkuntza** euskara da.
- Euskara, gaztelania bezala, **hizkuntza ofiziala** da Euskadin.
- Herritarrek **euskara jakiteko eta erabiltzeko eskubidea** dute, ahoz zein idatziz.
- **Erakundeek euskararen erabilera bermatuko dute**, eta euskararen ezagutza eta erabilera ziurtatzeko behar diren neurriak eta baliabideak arautuko dituzte.
- **Herritarrek eskubidea dute berdintasuna eta hizkuntza dela-eta bereizkeriarik ez jasateko.**
- **Herritarrek eskubidea dute administrazioekin (eta osasun-egiturekin) ahoz eta/edo idatziz harremanak euskaraz izateko.**
- Administrazioen inprimaki edo eredu ofizialak euskaraz eta gaztelaniaz idatzita egongo dira.
- Administrazioek euskararen erabilera normalizatzeko beharrezko neurriak hartuko dituzte, **zerbitzu- eta lan-hizkuntza izan dadin.**
- Administrazioek ahaileginak egingo dituzte haien langileek hizkuntza-gaitasun egokia izateko, eta horretarako **behar diren neurriak** hartuko dituzte.
- **Zerbitzu publikoak ematen dituzten sozietate publikoek euskararen erabilera bermatu beharko dute herritarrekin harreman zuzena duten zerbitzuetan.**
- **Kontsumitzaile eta erabiltzaileek eskubide hauek dituzte:**
 - Establezimendu publikoetan **informazioa euskaraz** eta gaztelaniaz jasotzea, ahoz eta idatziz.
 - **Erakundeekin euskara erabiltzea**, eta erakundeek euskarazko arreta ematea.
 - Erakunde publikoekiko harremanetan, **euskaraz artatuak izatea**. Horretarako, **behar diren neurriak** hartuko dira eta **behar diren bitartekoak** jarriko dira.



1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea?

1.2.- Egoera soziolinguistikoa





1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea?

1.3.- Pazientea ardatz duen osasun-arreta

OSAKIDETZAREN EREDUA

Osasuna: eredu bio-psiko-soziala



Pazientea, arretaren ardatz nagusia



Banakako zerbitzu pertsonalizatua



Pazientearen hizkuntza errespetatu



Komunikazio eta zerbitzuaren kalitate hobeak



1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea?

1.3.- Pazientea ardatz duen osasun-arreta

 Osakidetza HERNANIKO OSASUN ZENTROA C.S. HERNANI	Historia: 0	CIC: [redacted]	Jaioteguna: [redacted]
	Adina: [redacted]	Sexua: [redacted]	F. Naci.: [redacted]
	Izena: [redacted]		
	Zerbitzua: MEDICINA FAMILIAR		
	Atala: MEDICINA FAMILIAR		



317.000 herritarrek euskarazko komunikazioa lehenetsi dute Osakidetzarekin (2022ko otsaila)

1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea? 1.3.- Pazientea ardatz duen osasun-arreta



Estres linguistikoa: euskaraz hitz egin nahi dut, baina... Egin dezaket? Aurrean dudan pertsonak badaki euskaraz? Ulertuko ote dit? Nola hartuko du? Saiatzen ez banaiz, eta gaztelaniaz egiten badiot, txarto sentituko naiz, etsita, ez dudalako lortu nire helburua; baina saiatzen banaiz, emaitza txarraren beldur naiz. Eta hau egunero, egoera askotan.

1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea? 1.3.- Pazientea ardatz duen osasun-arreta



"Pertsonak osasun-zerbitzuetara doazenean, askotan ahultasun- edo kezka-egoeran egoten dira, eta, beraz, ezin da espero zerbitzua galesez eskatuko dutenik".

"Adineko pertsonak, gaixotasun larri batengatik ospitalera joaten direnean, nahastuta eta desorientatuta egoten dira askotan, eta egoera are larriagoa da ezin badira ama-hizkuntzan komunikatu".

*"Pazienteak ez daude ohituta zerbitzua beren ama-hizkuntzan eskatzera; beraz, zerbitzua galesez eskaini behar diegu, **haiak eskatu gabe**".*

Awen Iorwerth, Galesko traumatologoa eta medikuntza-irakaslea Cardiffeko Unibertsitatean (Argia, 2019ko abendua)



1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea?

1.4.- Kalitatezko zerbitzua

¿Servicio público de calidad en Euskadi solo en castellano? ☹

Servicio de calidad y excelencia:

- Atención óptima a pacientes y usuarios.
- Ofrecerles el mayor bienestar y una adecuada comunicación-información.

Servicio de calidad = En ambos idiomas oficiales ☺

“Normalización del euskera en la atención sanitaria” > “Normalización de la atención sanitaria”

■ (P-07.01) Encuestas Pacientes

[AnexoI] Encuesta-ambulantes-euskera

[AnexoII] Encuestas-ambulantes-castellano



2.- Nola erabili bi hizkuntza ofizialak OSATEKen?

	INSTRUKZIOA: HIZKUNTZA OFIZIALAK ERABILTZEKO IRIZPIDEAK OSATEK-EN	IT-08.01.01 Berrik.: 01 Data: 2021-07-29
--	--	--

1. KAPITULUA: AGIRI HONEN OINARRIAK.....	
2. KAPITULUA: APLIKAZIO-EREMUA ETA APLIKAZIO-EPEA.....	
3. KAPITULUA: IRUDIA ETA KOMUNIKAZIOA.....	
3.1. Errotulazioa, kartelak eta dokumentazioa.....	
3.2. Internet, Intranet eta baliabide informatikoak.....	
3.3. Argitalpenak.....	
3.4. Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak.....	
3.5. Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak.....	
4. KAPITULUA: KANPO-HARREMANAK.....	
4.1. Paziente eta erabiltzaileekiko harremanak.....	
4.1.1. Irizpideak ahozko komunikazioetan.....	
4.1.2. Irizpideak idatzizko komunikazioetan.....	
4.2. Enpresa hornitzaile, finantza-erakunde, administrazio edo profesionalen elkargoekiko harremanak.....	
	5. KAPITULUA: BARNE-HARREMANAK.....
	5.1. Harremanak langileen artean.....
	5.2. Langile berrien harrera.....
	6. KAPITULUA: LANGILE ELEBIDUNEN IDENTIFIKAZIOA.....
	7. KAPITULUA: HIZKUNTZEN KOKAPENA ETA TIPOGRAFIA KOMUNIKAZIOETAN.....
	8. KAPITULUA: ITZULPEN-POLITIKA.....
	9. KAPITULUA: IRIZPIDEEN TRANSMISIOA, APLIKAZIOA ETA JARRAIPENA.....



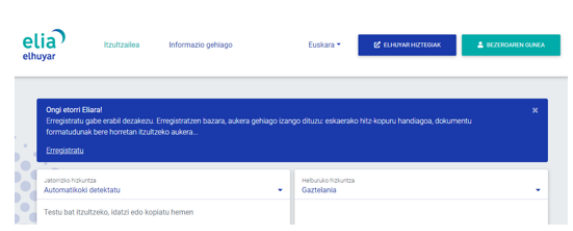
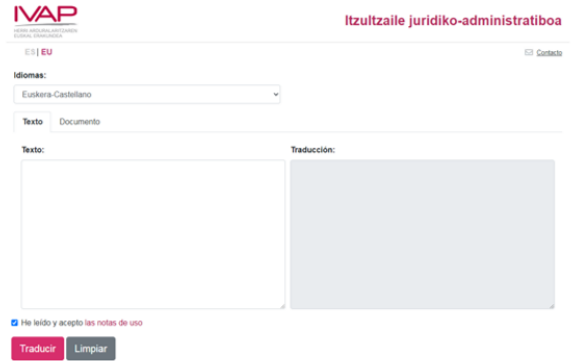
3.- Zer baliabide dugu horreterako OSATEKen gaur egun?


3.3.- Langile elebidunen identifikazioa





3.- Zer baliabide dugu horreterako OSATEKen gaur egun?

3.5.- Itzultzaile automatikoak




4 - Quiz
¿En qué otras entidades tienen en marcha planes de euskera?
 20 s

5 - Quiz
¿Cuántos años pasaron desde que nació Osatek hasta que aprobó su primer plan de euskera?
 20 s


6 - Quiz
¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta?
 20 s


- Osatek ha de garantizar el uso del euskera en sus servicios. ❌
- Ofreceremos un servicio bilingüe oral, pero no escrito. ✅
- Nuestros pacientes tienen derecho a usar el euskera en nuestros servicios. ❌
- La rotulación dirigida al público ha de estar en los dos idiomas. ❌

7 - Quiz
¿Qué porcentaje poblacional mayor de 5 años sabe o entiende euskera?
 20 s

10 - Quiz
¿Cómo podemos conocer la preferencia lingüística del paciente antes de comunicarnos con él?
 20 s

- Por sus apellidos. ❌
- Por su edad. ❌
- Por su municipio. ❌
- Por el logo "e" de su volante. ✅

11 - Quiz
¿Cuántas personas han elegido el euskera para comunicarse con Osakidetza?
 20 s

12 - Quiz
Una de estas afirmaciones sobre los circuitos asistenciales bilingües de Osakidetza es FALSA. ¿Cuál?
 20 s

