

DATOS DE LA ENTIDAD

1. Nombre de la entidad:	OSATEK, S.A.
2. Sector:	Sanidad
3. Número de trabajadores:	270
4. Página web:	https://www.osakidetx.euskad.eus/osatek_zerbitzuak/-/osatek_ataria/
5. Descripción de la actividad de la entidad: (principales productos y servicios, mercado, tipo de clientes...):	<p>Gestionamos, administramos y explotamos fundamentalmente servicios de diagnóstico por imagen con tecnología punta (resonancias magnéticas) para Osakidetza. Complementamos el servicio principal anterior con la investigación y docencia de acuerdo con la normativa y requisitos que definen el contexto de la política sanitaria en la Comunidad Autónoma del País Vasco.</p> <p>En los 3 territorios de la CAPV contamos con nuestros 10 centros (con sede central en Bilbao) y 18 máquinas de resonancia magnética.</p>

Datos de contacto

Nombre y apellidos del interlocutor:	Lander Solozabal
Email:	solozabal@osatek.eus / euskara@osatek.eus
Teléfono:	685732963 / 944 007 112

BREVE DESCRIPCIÓN DE LA BUENA PRÁCTICA

1. Título de Buena Práctica:	SESIONES DE FORMACIÓN EN “SERVICIO BILINGÜE, SERVICIO DE CALIDAD”
2. Explicación de la buena práctica: ¿Qué es? ¿En qué consiste? ¿De dónde viene? ¿Cuáles son los beneficios, los resultados obtenidos?	<p>El tipo de formación obligatoria que se imparte a todos los trabajadores (con responsabilidad propia, fijos y eventuales y en todos los estamentos).</p> <p>Se trata de una formación de hora y media, presencial en todos los centros, para que todo el personal entienda la importancia de ofrecer un servicio en euskera, íntimamente relacionado con la calidad y la ley.</p> <p>Vimos la necesidad de esta formación porque queríamos desplegar los trabajos más importantes realizados desde la puesta en marcha del primer Plan de Euskera. Empezamos a organizar sesiones de liderazgo lingüístico con Kike Amonarriz, pero necesitábamos algo más específico y “nuestro”.</p> <p>En los primeros 70 minutos se les proporciona una información básica que se articula en el siguiente esquema:</p> <p>1.- ¿Por qué es importante ofrecer el servicio también en euskera?</p> <ul style="list-style-type: none">1.1.- Marco legal1.2.- Situación sociolingüística1.3.- Atención sanitaria centrada en el paciente1.4.- Servicio de calidad1.5.- Estrategia <p>2.- ¿Cómo utilizar las dos lenguas oficiales en OSATEK?</p> <p>(Descripción de la instrucción)</p> <p>3.- ¿Qué recursos tenemos actualmente en OSATEK para ello?</p> <ul style="list-style-type: none">3.1.- El nivel de euskera de los trabajadores3.2.- Plan Anual de Formación en Euskera3.3.- Identificación del personal bilingüe3.4.- Guía de recepción en centros OSATEK3.5.- Traductores automáticos3.6.- Servicio de Euskera <p>A continuación se realiza una dinámica de 15 minutos en la plataforma Kahoot para preguntar de forma lúdica la teoría expuesta. Se dejan los últimos 5 minutos para preguntas y aportaciones.</p>

DOCUMENTACIÓN DE BUENA PRÁCTICA, IMÁGENES, GRÁFICAS...



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 ahaleginak 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



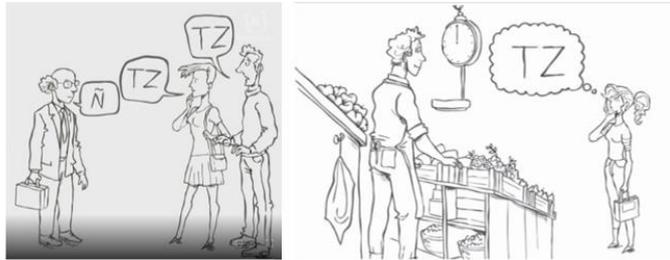
1.- Zergatik da garrantzitsua zerbitzua euskaraz ere eskaintzea? 1.3.- Pazientea ardatz duen osasun-arreta

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

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



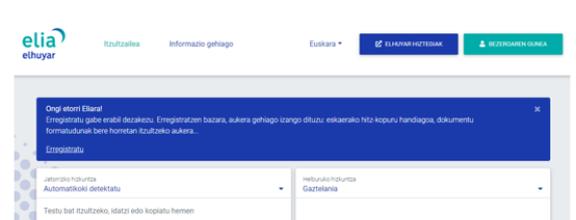
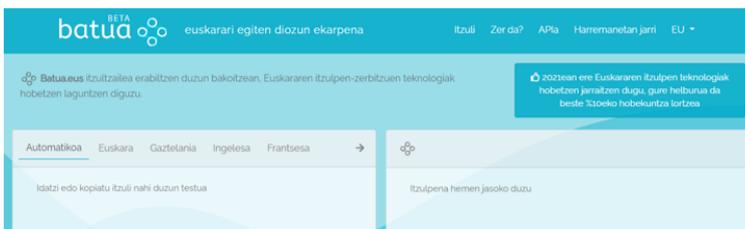
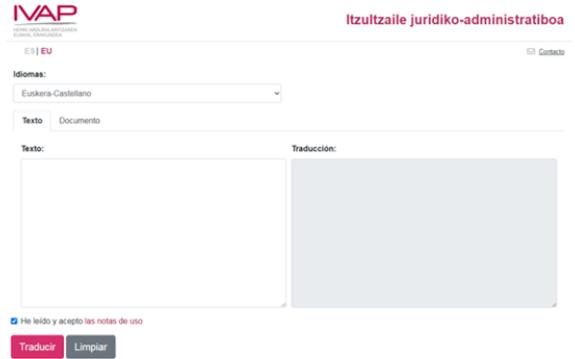
3.- Zer baliabide dugu horreterako OSATEKen gaur egun?

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?



5 - Quiz

¿Cuántos años pasaron desde que nació Osatek hasta que aprobó su primer plan de euskera?



6 - Quiz

¿Cuál de las siguientes afirmaciones NO es correcta?



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?



10 - Quiz

¿Cómo podemos conocer la preferencia lingüística del paciente antes de comunicarnos con él?



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?



12 - Quiz

Una de estas afirmaciones sobre los circuitos asistenciales bilingües de Osakidetza es FALSA. ¿Cuál?



