

1. Lehenengo multzoko ponentziak

Osasun-arloan euskara lan-hizkuntza izateko eragiten duten faktoreak

Euskara Lan-hizkuntza Osakidetzan

Felix Zubia Olaskoaga

Zainketa Intentsiboen Unitatea. Donostialdea ESla. Medikuntza Saila. Medikuntza eta Erizaintza Fakultatea. Euskal Herriko Unibertsitatea.

felix.zubiaolascoaga@osakidetza.eus

Laburpena

Euskararen erabilera Osakidetzan erabiltzaile eta profesionalen arteko ahozko komunikaziora bideratua dago lehenik eta behin¹. Profesionalen arteko ahozko komunikazioa indartzeko ere zenbait neurri bideratu dira, baina lan-hizkuntza izateko plangintza eta baliabideak oso gutxi garatu dira, eta inguruaren baldintzak ez dira egokienak (profesionalen ezagutza % 37koa da).

Garapen eskas horrek hainbat ondorio ditu gure inguruan. Nagusia, profesionala hizkuntza eredurik gabe geratzen dela bere jardueran, guztiz gaztelaniazko mundu batean murgildurik. Ez da garatzen² lanbide bakoitzak behar duen jerga edo hizkera propioa, eta erabat gaztelaniaz osatzen da. Horri loturik, prestakuntzarako arazo handiak daude, profesionalak ez daudelako gai teknikoek euskaraz idaztera eta hitz egitera ohituak, eta irakasle eta ikasleak falta dira euskarazko ikastaroetan, nahiz eta euskaraz hitz egiteko eta idazteko gai izan. Eta, azkenik, sortzen diren dokumentu gehienak gaztelaniaz izanik, erabiltzaileek ere ez dute euskaraz osasun gaiei buruz hitz egiteko ohiturarik garatzen.

Inguru honetan, euskara bultzatzeko hartzen diren neurri asko hutsalak suertatzen dira, eta profesionalak beren burua euskalduntzeko egindako ahalegina ez da praktikara eramaten.

Egoera honen aurrean, hainbat neurri hartzea proposatu nahi nuke:

- Epe labur, ertain eta luzerako plangintza bat egitea, baliabideak jarriz (langileen ezagutza, trebakuntza eta itzultzaileak), eta 4-5 urtean behin berraztertuz.
- Euskaraz lan egiteko zirkuituak antolatzea, zirkuitu elebidunak, euskara lan hizkuntza moduan erabiliko dutenak.
- Euskaraz ulertzeko gai diren baina idazteko gai ez diren profesionalak identifikatu eta trebatzea, euskaraz idatzitako testuak zabaldu daitezzen.

Felix Zubia Olaskoaga

- Osasun alorrerako prestatutako itzultzaile automatikoak garatzea, euskaraz idatzitako testuak ez diren profesionalak ere uler ditzaten.

Gako-hitzak: lan-hikuntza, hizkuntza-plana

Erreferentziak

1. Osakidetza II. Euskara Plana (2013-2019).

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/euskara_plana/eu_def/adjuntos/neurriak.pdf.

https://www.osakidetza.euskadi.eus/contenidos/informacion/publicaciones_euskera/eu_osk/adjuntos/euskararenPlanaEu.pdf

2. Gallego AO. Jerga, cultura e información. Rev Sm Hip Púb 1993; 67:143-247

Pazienteak Hautemandako Emaitzen Neurketak Euskal Herrian: pazienteak osasun-arretaren erdigunera

Iñaki Santamarina¹, Izaskun Elezgarai¹ eta Aitor Montes²

¹Medikuntza eta Erizaintza Fakultatea, UPV/EHU

²Osakidetza

innakir@hotmail.com

Laburpena

Pazientearen Zentraturiko Arreta (PZA) egungo osasun-sistema aurreratuenen paradigma bilakatu da. Horrek eskatzen du osasun-arreta holistikoa, indibidualizatua, begirunezkoa eta ahalduzkoa izatea, pazientearen autonomia errespetatuz eta erabakitze partekatua bultzatuz. PZA eredu horrekin osasun zerbitzuak antolatzean garrantzia ematen zaie osasun-emaitzei, hots, osasun-arretak pertsonengan duen eraginari. Inpaktu hori pazientearen ikuspegitik aztertzeke xedearekin erabiltzen dira Pazienteak Hautemandako Emaitzen Neurketak, PHEN (ingelesezko *Patient-Reported Outcome Measures – PROM*) galdetegiak. Pertsonak bere osasun-egoeraren, funtzionalitatearen edota burututako esku-hartzeen ondorioen inguruan duen pertzepzioan oinarritzen dira neurketok, pazientearen bizi-kalitatea ezagutzeko xedez¹.

Nazioarteko esperientziak erakutsi dute PHENak baliagarri izan daitezkeela Pazientearen Zentraturiko Arretaren ereduaren aspektu anitz aplikatzeko. Erabilgarri izan daitezke pazientearekiko komunikazioa hobetzeko, jarraipen eta tratamendu pertsonalizatuagoak eskaintzeko, pazientearen zentraturiko ebidentzia sortu eta erabakitze partekatua bultzatzeko, esku-hartzeen osasun-emaitzak neurtzeko edota ebaluazio ekonomikoak egiteko. Horretarako, tokian tokiko hizkuntzara egokitu behar dira galdetegiak, hainbat pausotako prozesu bat igarota².

Euskal Herriaren kasuan, eta Osasun Mentaleko Sareetatik kanpo, Gurutzetako Unibertsitate Ospitalean soilik identifikatu ahal dira PHENak sistematikoki darabiltzaten programak. Horietan, galdetegiak ez dira beti bi hizkuntza ofizialetan eskaintzen. Horrek, pazienteen hizkuntza eskubideen urraketa izateaz gain, haien osasun- aukerak murriz ditzakete³.

Beste nazio elebidunetan egiten den moduan, Euskal Herrian ere behar bezala egokitu beharko lirake galdetegiak bertako hizkuntza ofizialetara. Horrela bakarrik lor daiteke osasun-emaitzak modu fidagarrian neurtzea; hizkuntza-mugak gaindituz eta pazienteen

Iñaki Santamarina, Izaskun Elezgarai, Aitor Montes

segurtasuna nahiz ekitatea bermatuz. Hurrengo Euskara Planetan kontuan hartu beharreko gaia izan daiteke.

Gako-hitzak: PHEN, PROM, pazientean zentratutako arreta, euskara, hizkuntza

Erreferentziak

1. Castellvi P, Ferrer M, Alonso J; Comité Científico de BiblioPRO. Resultados percibidos por los pacientes en investigación: definición, impacto, clasificación, medición y evaluación. Med Clin (Barc). 2013 Oct;141(8):358-65
2. Wild D, Grove A, Martin M, Eremenco S, McElroy S, Verjee-Lorenz A, Erikson P; ISPOR Task Force for Translation and Cultural Adaptation. Principles of Good Practice for the Translation and Cultural Adaptation Process for Patient-Reported Outcomes (PRO) Measures: Report of the ISPOR Task Force for Translation and Cultural Adaptation. Value Health. 2005 Mar-Apr;8(2):94-104
3. Roberts GW, Irvine FE, Jones PR, Spencer LH, Baker CR, Williams C. Language awareness in the bilingual healthcare setting: A national survey. Int J Nurs Stud. 2007 Sep;44(7):1177-86.

Euskararen erabileraren aktibazioa lan-munduan

Pablo Suberbiola Unanue

Ikerlari-teknikaria Soziolinguistika Klusterrean

p.suberbiola@soziolinguistika.eus

Laburpena

Lan munduan euskararen erabilera aktibatzeke modu eta bide ezberdinak landu dira azken urteetan. Hitzaldi honetan, Soziolinguistika Klusterretik azken urteetan *Aldahitz* proiektuaren barruan eginiko bidearen berri eman da. Tresna ezberdinak sortu dira proiektu horretan euskarazko erabilera areagotzea errazteko, eta horien artean garatuena eta ikerketaren aldetik datu gehien dituen *Eusle metodologia* da. *Aldahitz* proiektuan, tresna gehiago ere lantzen ari gara, helburu orokorrago batekin: lan munduan lankideen artean euskarazko erabilerak areagotu nahi direnean, egoera askotan aplikatzeko balioko duen tresneria orokor bat garatzea. Aipatu proiektuan, aztergai nagusia *hizkuntza-ohituren aldaketa-prozesuak* dira, batez ere aldaketa horiek gaztelaniazko ohituretatik euskarazkoetara gertatzen direnean.

Eusle metodologiari dagokionez, hitzaldian ezaugarri nagusiak laburtu dira, batetik, eta bestetik, 2013 eta 2016 artean eginiko 13 esperientzian ikerketa bidez lorturiko emaitza nagusiak laburtu dira. Aztertutako esperientzia guztietan lankideen arteko euskarazko erabilerak gora egin du. Batez beste, joera nagusia hau izan da: bi hilabeteko esperientzietan 15,3 puntu egin du gora erabilera horrek, eta ondoren, hiru hilabeteko atsedentartean, 4,7 puntu behera. Guztira, esperientzia + atsedentaren bost hilabeteko tartean, 10,6 puntu egiten du gora euskarazko erabilerak aplikatu den lankide-taldeetan.

Amaitzeko, hiru ideia nabarmendu dira ondorio gisa. Lehena, oso zabaldua dagoen ustearen kontra, posible dela hizkuntza-ohiturak gaztelaniatik euskarara aldatzea. Kontua da, ordea, halako aldaketek baldintza egokiak eskatzen dituztela, eta baldintza horiei buruzko ezagutza da, hain zuzen, behar baino gutxiago landu dena. Bigarrena, euskarazko erabilera ez dela prozesu konplexu eta zeharkakoen azken helburu gisa planteatu behar, baizik eta hasieratik eman behar direla pausoak erabileran, eta baldintzak sortu horiek modu egingarrian gara daitezkeen. Hirugarrena eta azkena, euskarazko erabilera berriak lortu nahi direnean, beharrezkoa dela sortzea testuinguru egokiak, non aipatu erabilerak *zilegitasuna* eta *zentzua*

Pablo Suberbiola

izango duten kasuan kasuko protagonistentzat. Neurri handian, bi ezaugarri horien arabera izango dira –edo ez– egingarri halako pausoak.

Gako-hitzak: hizkuntza-erabilera, aktibazioa, hizkuntza-ohituren aldaketa, Eusle, Aldahitz

Erreferentziak

1. Jauregi, P. eta Suberbiola, P. (2015). *Aldahitz ikerketa 2014. Eusle metodologia eta hizkuntza ohituren aldaketa lan munduan*. Andoain: Soziolinguistika Klusterra
2. Jauregi, P. eta Suberbiola, P. (2017). *Aldahitz Ikerketa. Eusle metodologia esperientzien emaitzak 2013-2016*. Andoain: Soziolinguistika Klusterra

GERTU programa Donostialdea ESiko LMAko zentroetan

Irene Gil, Ander Zuloaga eta Raquel Fariñas

Donostialdea ESiko Euskara Arloa

irene.gillegarra@osakidetza.eus

Laburpena

Euskararen erabilera areagotzeko osasun zentroetan garatzen ari den programa da GERTU, kasuan kasuko gaitasun eta beharretara egokituta, zentroetako arduradunekin batera diseinatu eta zentroetan bertan lantzen dena.

Programa Donostialdea ESiko 10 osasun zentrotan garatu da dagoeneko. Zentroa aukeratzeko irizpideetariko bat arta-eremuaren egoera soziolinguistikoa da, baina lider estrukturalen inplikazioa eta langileen gaitasun eta erabilera maila ere aintzat hartzen dira.

Arduradunekin egiten den lehenengo bilerak laguntzen digu zentroaren beharrak eta ahalmena zehazten, eta benetako egoeraren araberrako programa diseinatzen. Aurrekoaz gain, lanketaren abiapuntu izaten da zentroko langileek betetzen duten euskararen erabilerari buruzko inkesta (ahozko eta idatziko komunikazioa, barne- eta kanpo-harremanak, oztopoak zedarritzea, konpromiso maila, eta abar).

Gainerako bileretan arlo administratibo eta sanitarioko langileek hartzen dute parte. Euskara Plana ardatz hartuta, kidego bakoitzari estuen eragiten dion neurri sorta azaltzearekin batera, betetzeko jarraibideak eskuratzen dituzte langileek: hizkuntza-irizpideak, identifikazioa, erabiltzaileen eta langileen lehenetsuneko hizkuntza, aplikazio informatikoetan hizkuntza lehenestea, etab. Bestalde, lan-talde jakinetan proiektu zehatzak garatzeko, prestakuntza edota aholkularitza bideratzen dira.

Behin lanketa amaituta, egoeraren balioespena eta egindako lana txosten batean jasotzen dira; bertan aipatzen ditugu indarguneak eta planaren arlo bakoitzean identifikatutako zer hobetuak, bai eta hobekuntza horiek bideratzeko proposamenak ere. Bestalde, gaitasuna, erabilera, gogobetetasuna eta konpromisoa kuantitatiboki islatu nahian, hainbat adierazle definitu ditugu honako esparru hauetan: Zentroa, Langileak eta Erabiltzaileak. Horri guztiari buruz langileak informatzea da zentroko buruen lana; interes taldeek ere (udalak, auzo elkarteak, etab.) izaten dute lanketaren berri.

Programa ezarri den zentroetako esperientzia oinarri hartuta, nabarmenduko genuke lider estrukturalen gaitasuna eta jarrera erabakigarriak direla planaren neurriak zabaldu eta

Irene Gil, Ander Zuloaga eta Raquel Fariñas

betearazteko. Era berean, azpimarragarria da zentroan bertan aritzearen garrantzia langileen motibazioa eta inplikazioa areagotzeki begira.

Gako-hitzak: osakidetza, euskara, donostialdea esi, gertu

Osasunbidean pausoak emanez

Lazaro Elizalde

Nafarroako Osasun arloko Herritasunaren Aseguramenduaren eta Bermeen Zerbitziburua

leslizals@navarra.es

1. Aurreko egoera (2016an)

Nafarroan eta Osasungintzan 2016an zegoen egoera abiapuntu hartuz deskribatuko dira azken urte hauetan eman diren pausoak

Datu nagusiak hauek dira Nafarroan:

- Populazioaren hizkuntza-gaitasuna: % 12,9 dira euskaldunak eta % 10,4 euskara hartzaileak (beti erabiltzen ez dutenak); beraz euskaldunen populazioa % 23,3 da.
- Adinaren arabera erdaldunen populazioa txikiagoa da belaunaldi gazteengan: % 62, 16-24 urte bitartekoengan, eta % 85 >65 urtekoengan.
- Eremuen arabera portzentaje altuagoa da Nafarroako* iparraldean, eta portzentaje txikiagoak erdialdean eta hegoaldean. Euskaldun kopuru handiena erdialdean dago, populazioa handiagoa delako.
- Osasungintzan ia 11.000 langiletik bakarrik 69k (% 0,6a) zuten lanpostuaren eskakizunean elebiduna izatea.

2. Araudi berriak

Foru Dekretu bat argitaratu da 2017ko azaroan, parte-hartze prozesu baten ondoren, eta horren proposamenak hauek dira:

- Herritarren eskubideak bermatzea
- Ahalmen linguistikoa indartzea
- Progresibotasuna
- Ele biko ibilbideak zerbitzu zentraletan
- Departamentu bakoitzak bere plantilla elebidunaren planifikazio propioa egingo du, sindikatuekin negoziatuz
- Alde horiek guztiak era desberdinez garatuko dira eremu bakoitzean, 1986ko legea aldatu ez delako eta hor definitzen direlako hiru eremu linguistiko Nafarroan.

Horrekin batera 2016-2019 bitarteko Plan estrategiko bat dago.

Lazaro Elizalde Soto

Horren ardatzak, besteak beste:

- Gizarte erabilera sustatzea
- Euskaldunen kopurua handitzea
- Zerbitzu publikoak euskaraz ematea

Plan hori aurrera eramateko Euskarabidea da kudeatzaile orokorra departamentu bakoitzarekin.

3. Nafarroan Osasungintzan eman diren pausoak

Hasierako ekintzak

- Langileei inkestak egin zaizkie
- Euskarazko arretaizan nahi duten pertsoneri aukera hori eskaintzea ea Osasun Zentroetan
- Zenbait dokumentazio (administratiboa, osasun heziketarako, eta abar)banatzea

Plangintzaren barruko ekintzak

- Jarduketa Plan bat prestatzea 2018-2019
- Osasun teknikari bat Osasunbideko plantillan

Funtzioak definitzea

- Talde eragile bat sortzea
 - Euskarabidea
 - Osasunbidea/Osasun Departamentua
 - Elhuyar (aholkularitza kontratatua)
- Zuzendaritzarekin helburuak definitzea
- Hizkuntza irizpideak definitzea. Lehentasunak
- Lan kronograma prestatzea
- Osakidetzarekin harremanak hastea

Jarduketa planaren helburuak

- Herritarrei zerbitzu elebiduna bermatzeko proposamen sistematizatua finkatzea euskarari balioa emanez, zerbitzu publikoko elementu gisa
- Osasun etxeen egoera ezagutzea
- Langileen gaitasuna ezagutzea eta beharren arabera trebakuntza plan bat diseinatzea
- Langileei hizkuntza baliabideak eskaintzea
- Itzulpen protokoloa lantzea
- Hizkuntza paisaia aztertzea

Zeharkako helburuak

- Osasun Departamentuan Hizkuntza Jarduketa plana ezagutzera ematea
- Langileak sentsibilizatzea euskararen erabilera bultzatzeko
- Langileei Jarduketa Planean parte hartzeko aukerak zabaltzea

- Langileen nahiak, iritziak, interesak jasotzea eta aintzat hartzea

Jarduketa plana garatzeko ekintzak

- Unitateetan identifikatzea herritarrekin harreman handien duten lanpostuak
- Langileek duten euskararen ezagutza jakitea
- Plantilla aztertzea eta lanpostuen komunikazio-beharrak kontuan izanik, elebidunak izan beharko luketenak identifikatzea
- Trebakuntzarako, profesionaltasunerako eta lan baliabiderako tresnak eskaintzea
- Hizkuntza paisaian eta dokumentazioan euskara gehiago erabiltzeko neurriak aktibatzea

Jarduketa planaren lehentasunak

- Eremu euskaldunetik hastea
- Bertako 12 Osasun etxeak eta haien kontsultategiak bisitatzea
- Langileekin elkartzea eta haien ikuspuntu eta beharrak identifikatzea
- Hizkuntza paisaia aztertzea

Osasunbidean hizkuntza erabiltzeko irizpideak

Irudia, oharrak eta argitalpenak

- Errotulazioa
- Kartelak
- Paper guztiak
- Aldizkariak eta buletinak
- Iragarki, publizitate eta kanpaina instituzionalak
- Ekitaldi publikoak eta jardunaldiak

Herritarrekiko harremanak

- Ahozko harremana
- Agurrak eta lehenengo esaldiak harreran
- Megafonia eta erantzungailuak
- Zerbitzu elebidunen eskaintza
- Idatzizko harremanak
- Herritarren erabilerarako inprimakiak eta idazki ofizialak
- Internet, intranet eta sare sozialak

Barne erabilera

- Lan esparruko hizkuntza eta paisaia
- Langileekiko harremanak
 - Ahozko harremanak
 - Idatzizko harremanak
 - Langileen lehentasunezko hizkuntza

Lazaro Elizalde Soto

Administrazioen arteko harremanak

- Ahozko harremanak
- Idatzizko harremanak

4. Kronograma 2018an

KRONOGRAMA	ekaina	uztaila	iraila	urria	azaroa	abendua
Komunikazio-lanak (irailera bitartekoak)						
Kudeatzaileei proposamena aurkeztu		█	█			
Gerentziatik Osasun Etxeko zuzendariei bisiten plana aurkeztu		█	█			
Osasun Etxeetako arduradunekin bisitak lotu		█	█			
Osasun Etxeetan elkarrizketatuko ditugun pertsonen mezua bidali		█	█			
Osasun etxeetako langileei galdetgia betetzeko eskaera egin (Osasun etxe bakoitzeko arduradunak)		█	█			
Osasun etxeetara bisitak						
Eremu euskalduneko osasun etxeetara (12) bisita egin			█	█	█	
Osasun etxetako profesionalak elkarrizketatu			█	█	█	
Hizkuntza-paisaia eta dokumentazioa bildu eta aztertu			█	█	█	
Euskara-gaitasunaren galdetgia sortu	█					
Euskara-gaitasunaren galdetgia zabaldu eta bete			█	█	█	
Euskara-gaitasunaren galdetegiaren datuekin txostena				█	█	█

5. "barneko" kronograma

LANERAKO KRONOGRAMA (2018)						
KRONOGRAMA	ekaina	uztaila	iraila	urria	azaroa	abendua
Lanpostuen euskara-maila zehaztea						
Plantilla organikoa aztertu eta lehentasunak ezarri		█	█			
Lehentasuneko lanpostuen beharrezko euskara-maila zehaztu		█	█			
Gainerako ekintzak						
Langileei hizkuntza-baliabideak eskaini				█	█	█
Langileen trebakuntza-plana diseinatu				█	█	
Langileen trebakuntza-plana garatu				█	█	█
Sentsibilizazio-kanpainak diseinatu			█	█	█	
Sentsibilizazio-kanpainak garatu			█	█	█	
Koordinazioa						
Talde eragilearen bilerak (hamabostean behin)	█	█	█	█	█	█
Osakidetzarekin koordinazio-bilerak	█		█		█	
Balorazioa eta txostena						
Prozesuaren eta emaitzaren balorazioa egin						█
Behin betiko txostena osatu						█
Txostenak entregatu						█

Gako-hitzak: lan-hizkuntza, hizkuntza-plan, osasunbidea