

## ERABILERA-IRIZPIDEAK



Barakaldo-Sestao ESIko Euskara Planak neurri batzuk ezarri ditu euskararen erabilera bultzatzeko. Horiekiko konpromisoa berritu eta ezagutzera emateko, **Zuzendaritzak erabilera-irizpide hauek onartu ditu:**

## IRUDI KORPORATIBOA



Gure ESIaren identitatea adierazten duten testu eta elementuak **elebidunak izango dira:** errotuluak, kartelak, logotipoak, idazpuruak, zigiluak, inprimakiak, liburuxkak, zentroen eta zerbitzuen izenak, eta abar.

Horietako bat elebitan ez dagoela ikusten baldin bada, **unitateko arduradunari** jakinarazi behar zaio, eta honek, **Euskara Zerbitzuari**.

## IDENTIFIKAZIOA



Komeni da langile euskalduna identifikatzeko baliabideak erabiltzea: **mahai gaineko errotulua eta uniformearen itsatsitako ikurra:**



## ERANTZUNGAILUA eta MEGAFONIA



Agurrak euskaraz egingo dira. Eta mezuak lehenengo euskaraz, eta ondoren gaztelaniaz.

## ZERBITZU HIZKUNTZA



AURREZ AURRE



### 1) Langile elebiduna

Langile euskaldunak hasierako agurra euskaraz bakarrik erabiliko du. Adibidez: *Egun on, zer nahi duzu?* Eta ondoren erabiltzaileak aukeratutako hizkuntzan hitz egingo du.

### 2) Langile elebakarra

Herritar batek euskaraz jotzen badu harengana:  
- Baldin badago herritarra euskaraz nork atentitu, **langile elebidunari laguntza eskatuko dio.**

- Ez badago euskaraz nork atentitu. Une horretan ezin duela inork euskaraz atentitu esango dio, eta erabiltzaileak kexa aurkeztu nahi badu, **Pazienteak Atentitzeko Zerbitzuan kexa nola jarri azalduko dio.**

## TELEFONOZ



### 1) Langile elebiduna

Agurrak eta sarrera-hitzak euskaraz bakarrik erabil daitezke, bezeroari euskara aukeratzen errazteko. Adibidez: *Osakidetza, egun on.*

### 2) Langile elebakarra

Agurrak eta sarrera-hitzak euskaraz erabil daitezke, eta gero erdaraz jarraitu. Adibidez: *Osakidetza, egun on, buenos días.*

## IDATZIZ



Bezero edo pazienteentzako edozein dokumentu elebitan ez dagoela ikusten baldin bada, unitateko arduradunari jakinaraziko zaio.

### 1) Langile elebiduna

Agiri jakin bat bete baino lehen, erabiltzaileari galdetu behar zaio zein hizkuntzatan nahi duen.

### 2) Langile elebakarra

Erabiltzaile batek agiria euskaraz betetzea nahi izanez gero, langile euskaldunari laguntza eskatuko dio, eta horrelakorik ez badago, horrelaxe esango dio bezeroari. Pazienteak hala nahi badu, kexa nola jarri adieraziko dio.

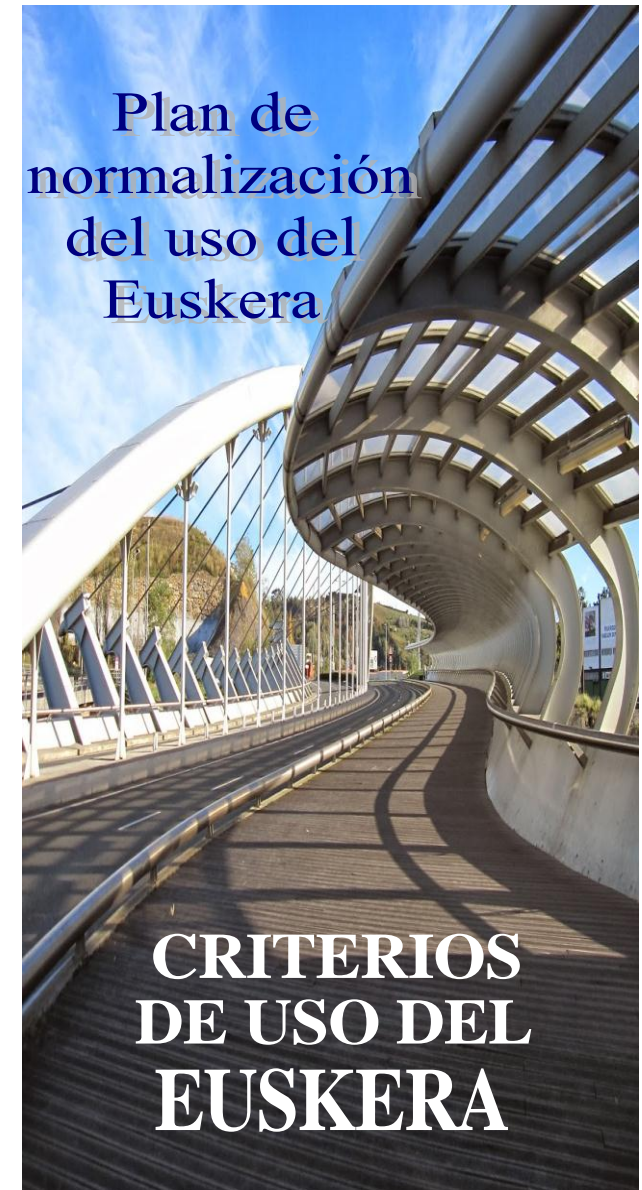
## ARGIBIDEAK



### Euskara Zerbitzua:

Guillermo González 5810

Juanan Martínez 5844



## CRITERIOS DE USO



El Plan de Euskera de la OSI Barakaldo-Sestao establece una serie de medidas para impulsar el uso del euskera. Con la intención de renovar y dar a conocer este compromiso, la **Dirección ha aprobado los siguientes criterios de uso:**

## IMAGEN CORPORATIVA



Los textos y elementos gráficos que difunden la imagen corporativa de Osakidetza deberán ser bilingües: rótulos, carteles, logotipos, membretes, sellos, impresos, folletos, carteles, nombres de centros y servicios, etc.

Cuando se detecte que un elemento de los arriba indicados no está en euskera y castellano, se hará saber al responsable de la unidad, y éste al Servicio de Euskera.

## IDENTIFICACIÓN



Es conveniente que el trabajador que puede ofrecer servicios bilingües se identifique por medio del **rótulo de mesa y del identificativo pegado en el uniforme:**



## CONTESTADOR y MEGAFONÍA



Los saludos serán en euskera. Y los mensajes primero en euskera y después en castellano.

## LENGUA DE COMUNICACIÓN



### ATENCIÓN DIRECTA



#### 1) Trabajadores bilingües

El saludo inicial será en euskera. Por ejemplo: *Egun on, zer nahi duzu?* Posteriormente se comunicarán en el idioma elegido por el usuario.

#### 2) Trabajadores no bilingües

Si un ciudadano se dirige en euskera a un empleado que desconoce esta lengua.

- Si hay otro trabajador que pueda atender en euskera, **solicitará ayuda a dicho trabajador.**

- Si no hay nadie que pueda atenderle en euskera en ese momento, se le comunicará dicha situación, y se **le explicará la posibilidad de presentar una queja en el Servicio de Atención al Paciente.**

## TELÉFONO



#### 1) Trabajadores bilingües

El saludo y las primeras palabras se dirán en euskera, para facilitar la elección al usuario. Por ejemplo: *Osakidetza, egun on.*

#### 2) Trabajadores no bilingües

Se puede utilizar el saludo en euskera y el inicio de la conversación en castellano. Por ejemplo: *Osakidetza, egun on, buenos días.*

## COMUNICACIÓN ESCRITA



Cuando se detecte que algún documento dirigido a pacientes o usuarios no está en euskera y castellano, se hará saber al responsable de la unidad.

#### 1) Trabajadores bilingües

Antes de cumplimentar un documento, se debe preguntar al usuario por su opción lingüística.

#### 2) Trabajadores no bilingües

Si un usuario quiere que un documento sea cumplimentado en euskera, se solicitará la ayuda de un trabajador bilingüe. Si no hubiera ninguno, se le comunicará al cliente, y si desea presentar una queja se le remitirá al Servicio de Atención al Paciente.

## MÁS INFORMACIÓN



#### Servicio de Euskera:

Guillermo González 5810

Juanan Martínez 5844

