

HIZKUNTZA ETA OSASUNA TXIRIKORDAN!





Hizkuntza eta osasuna txirikordan

Segurtasun linguistiko eta kulturala osasun arretaren irisgarritasunerako eta kalitaterako

Euskal Herrian Euskaraz (EHE) eta Euskal Herriko Unibertsitatea (EHU)

2024/25 ikasturtea

Abiapuntua

Proiektu hau Euskal Herrian Euskaraz (EHE) elkartearekin elkarlanean burutu da. EHEko kideez gain, gaian aditua den Aitor Montes Lasarte Osakidetzako familia medikuak, EHUko Jon Zarate Sesma eta Izaskun Elegarai ikertzaile doktoreak eta EHUko “Euskaraz Sendatu” taldeko Miren Herrero ikasleak koordinatu dute proiektua, eta “Aintzat” taldearen kolaborazioa izan dute.

Pazienteek hautatutako hizkuntzan ematen diren osasun zerbitzuen eskaera gero eta handiagoa da, bai Euskal Herrian bai nazioartean. Eskaera horrek indarrean dagoen ebidentzia zientifikoaren babesa dauka eta, tokiaren arabera, baita legearen babesa ere. Testuinguru horretan, osasun langileek hizkuntza gutxituko pazienteei irisgarritasuna eta kalitatezko arreta bermatzeko xedez izan behar dituzten gaitasunen gaineko eztabaida puri-purian dago Euskal Herrian, hala nola, Turkian, Galesen, Kanadan, Finlandian, AEBetan eta beste hainbat herrialdetan.

Osasungintzan, Osasunerako Munduko Erakundeak (OMEk) erabiltzen duen kalitatearen definizio kontzeptuala erreferentzia garrantzitsua da eta ikuspegi sistemiko batekin, sei irizpidetan banatzen da: efektibitatea, efizientzia, irisgarritasuna, onargarritasuna, ekitatea eta segurtasuna ([World Health Organization 2006](#)). Pazientearengan zentraturiko arretak eta eskura dagoen ebidentziak kalitatea eta hizkuntza banaezinak direla berresten dute ([Montes, Aitor. 2016. «Hizkuntza kontzientzia osasungintzan. Unibertsitatearen eta Osakidetzaren ekarpena zein elkarlana kultura-aldaketa prozesuan», BAT Soziolinguistika Aldizkaria 101: 93-106.](#)). Esandakoa kontuan hartuz, zerbitzuaren kalitatea hobetzeko pazientearen hizkuntzan eskaintzea ezinbestekoa da.

Proiektuaren egitasmo nagusia Euskal Herriko biztanleei bideratu diegun hiru galderaren erantzunak ezagutzea izan da. Galdera horien bitartez osasun arretaren irisgarritasunean eta kalitatean euskara arretarako hizkuntza bezala hautatu duten pertsonen bizitako mugak eta bizipen onak jaso nahi izan ditugu. Pazientearen bizipenen neurketa kalitatezko zerbitzu bat bilatzean oinarritzen da, non pazienteak pertsona gisa gehiago baloratzen den, bere sentimendu eta emozioekin. Proiektuan pazienteen bizipenak (beren sentimendu eta emozioak) bistaratu nahi dira ([Mateos, C. \(2003\). La experiencia del paciente es el mejor indicador de calidad sanitaria - COM](#)

SALUD. Recuperado el 26 de mayo de 2020, de <https://comsalud.es/paciente-empoderado/la-experiencia-del-paciente-es-el-mejor-indicador-de-calidad-sanitaria/>. Era berean, jasotako osasun arretako hizkuntzak pazientearen hizkuntza eskubideetatik haratago dihoan kontua dela erakutsi nahi da. Hizkuntza eskubideez gain, pazienteak hautatutako hizkuntzan arreta integrala (ahoz zein idatziz) jasotzea kalitatearekin zuzenki erlazionatuta dagoelako.

Metodologia

Ondorengo bi galderak modu irekian erantzuteko planteatu dira:

1. Inoiz egon al zara zure medikuarekin erdara hutsean hitz egin behar izateagatik mugatuta sentitu zaren egoera batean? Zein? Gai izango zinateke deskribatzeko?
2. Deskribatuko zenuke euskaraz osasun arreta jasotzeagatik bizipen onen bat? Erosoago, lasaiago, ulerkorrago edo motibatuago sentitu zaren egoeraren bat?

Era berean, osasun profesionalek erantzuteko, hirugarren galdera hau ere egin da:

3. Beste osasun profesional batekin izandako hartu-eman profesionalean paziente euskaldun baten segurtasun klinikoa laneko hizkuntzagatik kolokan jarri den egoeraren bat bizi izan duzu? Deskribatuko zenuke? Eta bizipen edo egoera positiboren bat?

Azken galdera horrekin, paziente euskaldunen osasun arreta integralean, osasun profesionalen arteko komunikazioa (laneko hizkuntza) euskaraz bermatzen ez denean, izan daitezkeen segurtasun klinikoko arazoak isladatu nahi dira. Osasun profesionalen arteko komunikazioaren atal hori sarritan ezkutuan gelditzen da edo ez da aintzat hartzen, eta segurtasun klinikoa bermatzeko oinarritzkoa da (adibidez, paziente euskaldunen historia klinikoa euskaraz idaztea eta gaztelaniadunena/frantsesdunena gaztelaniaz/frantsesez).

Aipatu hiru galderez gain, erantzuleen zenbait datu soziolinguistiko ere jaso dira (sexua, euskaraz komunikatzeko gaitasuna ahoz zein idatziz, euskaraz irakurtzeko gaitasuna, euskararekiko atxikimendua eta osasun arreta euskaraz jasotzeari ematen dioten garrantzia).

Galderak *LiberaForms* online plataformaren bidez zabaldu dira. Zabalkunderako bi albiste argitaratu ziren EHE taldearen sare sozialen bitartez, 2024ko urrian eta azaroan.

Erantzunak jasotako dataren arabera ordenatu dira, zaharrenetik berrienera. Horrez gain, kodifikatu egin dira. Lehenengo galderaren erantzunek 1 zenbakia dute, bigarrenaren erantzunek 2 zenbakia eta hirugarren galderaren kasuan 3 zenbakia. Zenbaki horri jarraiki kronologikoki dagokion erantzun zenbakia jarri zaio. Adibidez, 1. galderan jasotako erantzunik zaharrenari 1.1 kodea dagokio.

Emaitzak

Ia 100 erantzun lortu dira (97 zehatzago izateko).

Hauek dira laginaren datu soziolinguistikoak:

- %73 emakumeak izan dira, %25 gizonak eta %2 ez-binarioa.
- Erantzun dutenen batzbesteko adina 44 urtekoa da. Gazteena 18 urtekoa eta zaharrena 73 urtekoa.
- Laginaren gehiengo handi batek (%90 inguru) unibertsitateko ikasketak ditu.
- Lanbideari dagokionez, 9 osasun profesioanlek erantzun dituzte galderak (5 erizain eta 4 mediku).
- Erantzun dutenen lurraldeari dagokionez: Gipuzkoatik 40, Nafarroa Garaitik 28, Bizkaiatik 22, Arabatik 4, Lapurditik 1 eta bik ez dute erantzun.
- Lehen hizkuntzagatik ere galdetu diegu. Gehiengo handi batek euskara du lehen hizkuntza. %18k gaztelania eta %13k gaztelania eta euskara.
- “Zenbatekoa da euskaraz ahoz komunikatzeko duzun gaitasuna?” galderari (0tik 10erako eskalan) dagokionez, %87k 9tik gora erantzun du eta gainontzeko %13k 7 edo 8.



- “Zenbatekoa da euskaraz idatziz komunikatzeko duzun gaitasuna?” galderari (0tik 10erako eskalan) dagokionez, %83k 9tik gora erantzun du eta gainontzeko %17k 6, 7 edo 8 (batek erantzun du euskaraz idazteko gaitasunik ez duela, eskalan 0 erantzunez).



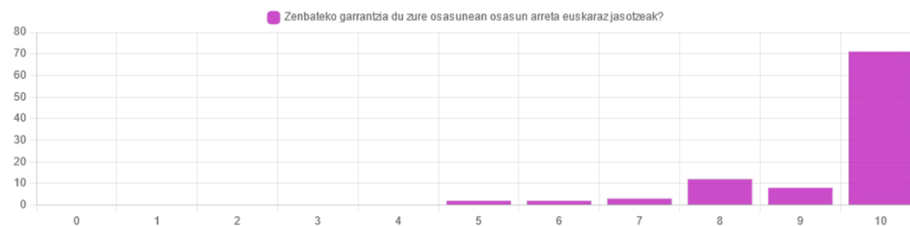
- “Zenbatekoa da euskaraz irakurtzeko duzun gaitasuna?” galderari (0tik 10erako eskalan) dagokionez, %87k 9tik gora erantzun du eta gainontzeko %13k 5, 6, 7 edo 8 (talde horretan, gehienbat, 8 erantzun dute).



- “Zenbatekoa da euskararekiko duzun atxikimendua?” galderari (0tik 5erako eskalan) dagokionez, %81ek erabateko atxikimendua du, eskalan 5 erantzunez. 4 erantzun dute %14k eta gainontzekoek %3k 3 erantzun dute eta batek 1 erantzun du.



- “Zenbateko garrantzia du zure osasunean osasun arreta euskaraz jasotzeak?” galderari (0tik 10erako eskalan) dagokionez, %80k 9tik gora erantzun du eta gainontzeko %20k 5, 6, 7 edo 8 (talde horretan, gehienbat, 8 erantzun dute).

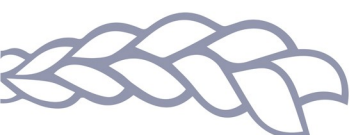


Lehenengo (I. eranskina) eta bigarren (II. eranskina) galderaren erantzunei dagokienez, batzuk irisgarritasunari edo komunikazioari (“Kom”) lotzen zaizkio eta beste batzuk bizipenei (“Biz”) erantzuten diete, sentimendu eta emozioak adieraziz. Horiez gain, eskubideekin (“Esk”) lotutako erantzun batzuk ere jaso dira, nahiz eta galderak eta horiek erantzuteko azalpenak bizipenak adierazteko bideratuak egon.

Bestalde, osasun profesionalei bideratutako hirugarren galderan (III. eranskina) 12 erantzun jaso dira.

Proiektuaren helburuak betetzetik kanpo gelditzen diren erantzunak ere jaso dira. Adibidez, 1.30 eta 2.30 erantzunak:

- 1.30: “Sendagille erdaldunak behia bezala hartzen nautenean, ergeltzat, edo semealabak txikitan euskaraz egiteagatik begiratuak botatzen zizkidatenean, edo argitasun gutxiago ematen zizkidatenean...fatxa hoiek...”.
- 2.30: “Ez nago arreta "ona"ren eske euskaraz egiteagatik...sendagillea ez da jainkoa...fatxa hoi en aitzinean egoteak ematen dit nazka...”.



Erantzun horiek ikusita, Naroa Anabitarte ikerlariak 2022an argitaratutako ondorengo ere kontuan izan beharko genuke jasotako emaitzak aztertzerakoan: *“Hizkuntzen bilakaera ulertzeko, ezinbestekoa da testuinguru soziala eta ideologikoa aztertzea. Egoera diglosiko batean, hizkuntza hegemonikoa eta zapalduaren hiztunek esperientzia, jarrera eta ikuskera ezberdinak dituzte hizkuntzen egoera eta beharriari dagokienez; ikuskera horiek, alabaina, ezin dira ulertu motibazio indibidual gisa eta testuinguru ideologiko batetik at.”* (Anabitarte, Naroa. 2022. *«Things That Are (Said) and Things That Are Not: A brief look at the ideological context of the Basque language», Center for Basque Studies, University of Nevada, Reno.*).

24 izan dira (%24,7) medikuarekin noizbait erdaraz hitz egiteagatik mugatuta sentitu ez direnak. Euskaldun gehienak elebidun osoak dira, horregatik, erantzuleen laurdenak aitortu du ez duela osasun profesionalarekin euskaraz zein gazteleraz komunikatzeko mugarik izan. Edonola ere, arreta euskaraz jasotzen dutenean ondorengo aldarte, emozio eta sentimenduak deskribatu dituzte: erosotasuna, lasaituna, gertutasuna, segurtasuna, konfidantza, goxotasuna, motibazioa, normaltasuna, kidesuna, maitasuna, poztasuna, etxekotasuna, erlaxazioa, hunkidura, askatasuna,

Erantzun guztiak bere osotasunean aztertu ostean, badira ikuspuntu orokorrago batetik maiz azaldu diren zenbait gai. Adibidez, haurtzaroko, gaztearoko edo seme-alaben adibideak sarri agertzen dira erantzunetan (erantzunen %15). Esan daiteke pediatriaren arloa lehentasunetako bat dela arreta integrala ahoz zein idatziz euskaraz bermatzeko; antzekoa gertatzen da adineko euskaldunen kasuan. Era berean, buru osasunarekin edo buruko gaitzekin erlazionatutako zenbait bizipen ere deskribatu dira (antsietatea, afasia, desgaitasun psikikoa, ...) .

Osasun artatzea botere-harreman espezifiko batean gertatzen da; mediku-paziente harremanean. Naia Aia Osakidetzako ginekologoak 2021ean eginiko ikerketan aipatzen zuen Euskal Herriko egoera diglosikoan, zerbitzu publikoetan eta, kasu konkretu honetan, mediku elebakar erdaldun eta paziente euskaldun baten harremanean, hizkuntz harrera protokolo egokirik gabe, hizkuntz hautua edo adostea gertatzen den formulatan, esaldietan edo moduetan, zapalkuntza edo bazterkeria hauteman daitekeela (Nahia Aia, 2021. *Mediku (elebakar)-paziente (euskaldun) harremanetan hizkuntz portaera aztergai. Zapalkuntza hautematearen ikuspuntutik. Diglosia egoeretan hizkuntz-harrera protokolo egokiaren bila. EHUko Berezko Aditu Tituluaren Amaierako Lana*). Horren isla dira ondorengo bi erantzunak:

- 2.25. “Arreta euskaraz jasotzean, lasaitasuna sentitzen dut. Uste dut ulertuagoa ere sentitzen naizela. Esateko, hitzordua eskatu dezakegu hemen, eta errazagoa da niretzat. Euskaraz ari naizenean, beti beldurrez nago ea ondokoak nola erantzungo duen, zer pentsatuko duen. Beraz, euskaraz egin ahal izateak, kezka eta beldur horiek alboratzen ditu, eta, beraz, hasieratik harremana errazagoa da.”.
- 2.28. “Lehenengo hitza euskaraz botatzen saiatzen naiz eta euskeraz hitzegiteko aukera izanda erosoago sentitzen naiz. Batzutan erizainak euskeraz

erantzun eta sendagileak erderaz, halakoetan ez naiz bat ere eroso aurkitu, ez zaiola ondo iruditu sentitu dut.”.

Bereziki azpimarratzekoak dira parte hartzaileek deskribatutako zenbait bizipen positibo. Horien artean ondorengo biek ederto isladatzen dute proiektu honekin ikusarazi nahi izan ditugun praktika egokiak:

- 2.41. “Aurreko galderan amaren esperientzia kontatzen hasi naiz. Eta beste aldagai batzuk ere badira tartean. Oso egoera konplexua izan zen, emozionalki, erabakiak gestionatzeko, familia antolatzeke... Baina, emozioen, erabakien, ziurtasun faltan, ezezagun eta ezjakintasunen lapiko horretan ama, ni, eta kanpoan zeuden anai-ahizpak bor-bor geunden horretan, plantako mediku arduraduna etorri zitzaidan (ia egunero pasatu zen han egon ginen bi asteetan). Euskalduna zen, eta askoz ere gertuago sentitzen duzu mediku euskaldun bat, hauskor zaudenean edo gaizki pasatzen ari zarenean. Pertsonon izaerarentzat funtsezkoa den alderdi bat partekatzen duen gizaki bat aurkitzen duzu parez pare, kideko sentitzen duzu alderdi horretan behintzat; eta sentitzen duzu zure izaeraren parte horrek ez diola axola, normaltasunez hartzen duela. Gehiago badago, baina asko da idazteko. Baina azkeneko pasarte: Egoera hura niretzat kaotikoa izan zen, eta Covid plantan zeuden langileentzat zer esanik ez! Ikusi egin behar ziren han lanean! Eta amaren gelara sartzen utzi aurretik, pasa egin zitzairen erantzukizunen orria sinaraztea (gaztelaniaz bakarrik eman zidaten). Gero, plantako mediku arduradunak handik pare bat egunera eskatu zidan sinatuta entregatzeko. Eta... sentitzen nuela, baina ezin niola hura gaztelaniaz sinatu esan nion. Egoera ikusten nuela, sentitzen nuela, eta, 24 orduz gelan egon behar nuenez amarekin gelatik atera gabe, nahiago nuela nik pixkana itzuli erantzukizunen orria, gaztelaniaz entregatzea baino. Eta hurrengo egunean, euskara hutsean ekarri zidan. Sekulako poza eman zidala esan behar dut, eta, egoera kontuan, aipamena merezi duela uste dut.”.
- 2.93. “Bai. Egunerokoan familia medikuarekin euskaraz egiten dut, nahiz eta hark, euskaldun berria izaki, une batzuetan behar besteko gaitasunik izan ez dagokiona azaltzeko. Dena den, ahalegina beti eskertzen diot. Nire gaixotasuna dela eta, harreman asko izan dut osasungitzako profesionalekin, eta gehientsuenekin euskaraz egin dut beti. Usansoloko ospitalean, nire osasunaren jarraipena egingo zuen espezialista hautatzeko aukera eman zidatenean, euskaldunaren hautua egin nuen. Gaur egun ezin pozago nago berarekin. Erosoago, lasaiago, motibatuago eta ulerkorrago ez ezik, hurbilago, konfiantza gehiagoz, buruz osasuntsuago sentitzen naiz eta nire gaixotasunaren ondorioak arintzen laguntzen dit. Gure harremana euskaraz izateak nire bizimoduari on itzela dakarkio.”.

Horrez gain, Euskal Herritik kanpoko jatorria duten medikuen jarrera ona azpimarratzen duen erantzunen bat ere jaso da, horrek daukan garrantzia izugarria delarik. Hemen adibide Eder bat:



- 2.31. “Mediku Chiletar batekin mintza praktika egin nuen birritan euskaraz aritu nahi zuelako gaixoekin.”.

Ondorioak

1. Azterketa honetako parte hartzaileek ahoz zein idatziz euskaraz komunikatzeko gaitasun altua dute, eta baita euskararekiko atxikimendu handia ere. Gehiago handi batek erantzun du osasun arreta euskaraz jasotzeak garrantzi handia duela bere osasunean.
2. Parte hartzaile ia guztiak elebidun osoak direnez, laurden bat ez da inoiz mugatua sentitu medikuarekin erdaraz hitz egiteagatik.
3. Parte hartzaileak arreta euskaraz jasotzen dutenean erosoago, lasaiago, gertuago, seguruago, ... sentitzen dira.
4. Bereziki, pediatriaren, geriatriaren eta buruko gaitzen arloetan premiazkoa da arreta integrala ahoz zein idatziz euskaraz bermatzea.
5. Zenbait erantzunetan, mediku elebakar paziente euskaldun harremanean zapalkuntza edo bazterkeria hautematen da.
6. Azpimarratzekoak dira parte hartzaileek deskribatutako zenbait bizipen positibo eta praktika egoki.
7. Osasun arretaren kalitatearen ebaluazioan erabiltzailean edo pazientean oinarritutako bizipenen neurketak garrantzitsuak diren heinean, azterketa honetako emaitzetatik ondorioztatu genezake lagina osatzen duten paziente euskaldun hauetan zentratutako arretaren kalitatea eta hizkuntza banaezinak direla. Beraz, zerbitzuaren kalitatea bermatzeko pazienteak hautatutako hizkuntzan eskaintzea ezinbestekoa da.
8. Erabiltzaile euskaldunaren segurtasun klinikoa kolokan jartzen duena euskara ulertzen ez duen osasun profesionala da. Ahoz zein idatziz sanitarioek euskaraz lan egiteko eskubidea bermatzeaz gain, sanitarioen lanpostu publikoetan C1 mailako euskara eskakizuna derrigorrezkoa izan beharko litzateke, eta euskara ulertzen ez duten eta jada lanean dauden osasun langile horien euskalduntzean inbertitzea lehentasuna izan beharko luke.

Galderen erantzunak:

I. eranskina: “Inoiz egon al zara zure medikuarekin erdara hutsean hitz egin behar izateagatik mugatuta sentitu zaren egoera batean? Zein? Gai izango zinateke deskribatzeko?” galderari erantzunak.

I.Kom. Komunikazio mugekin erlazionatutako erantzunak:

1.2. “Bai, mina azaltzerakoan edo egoera jakin bat azaltzerakoan ez ditut hizkuntz baliabide berberak izan eta hortaz ez naute ondo ulertu.”.

1.3. “Zoritxarrez bai. Digestiboarekin ditudan kontsulta gehienak erderaz izaten dira, nahiz eta batzuetan, euskeraraz hitz egin didan. Azalpenak ematerako orduan erosoago egiten zaio erderaz ematea. Kasu gehinetan ni izaten naiz erderaz hitz egitera pasatzen dena, nahiz eta, batzuetan bi hizkuntzak nahasten ditugun.”.

1.5. “Sarri. Hitzik topatu ezin, sentitzen dudana adierazteko.”.

1.13. “Behin baina gehiotan. Azken finean euskara da nire ama hizkuntza, eta, edozein gaitz edo gai azaltzeko, nire hizkuntzan egiten dut hobekien.”.

1.15. “Bai. Nere barrabiletan sentitzen nuen bulto baten inguruan deskribatzeko garaian zailtasunak sentitu nituen urologo batekin. Zaila egiten zitzaidan gazteleraz azaltzea.”.

1.33. “Batez ere semea ttikiak zenean eta pediatriak berari gazteleraz galdetzen zionean, haurrak ezin baitzuen sentitzen zuena behar bezala adierazi.”.

1.37. “Nire semearekin asko bizi izan ditut. Izan ere 6 urte inguru izan arte ez dute gaztelerazko gaitasunik izan: ezin izan dituzte medikuek eginiko galderak erantzun, nire itzulpenak behar izan dituzte zerbait zehatza egiteko...”.

1.44. “Familian eta lagunartean euskaraz bizi banaiz ere, heldua naiz, ama hizkuntza erdara dut eta horrek aukera ematen dit bi hizkuntzatan eroso sentitzeko (nahiz euskarak hurbiltasuna ematen didan). Kontraz, nire txikiekin, pediatrian, aldapan gora sentitu naiz askotan. Erdaraz ere badakite, baino bere hiztegia mugatuagoa da, batez ere sentitzen dutena adierazteko. Medikuek duten denbora mugatuari gehitzen badiogu, sprint bat bilakatzen da itzultzaile lanetan ibiltzea, ahalik eta denbora gutxien, pediatriari informaziorik gehien emateko saiakeran. Gainera arrotza egiten zaie beraien pediatria, nahiz oso emakume jatorra izan. Nire umeek ez dakite nor den “bebé” edo “que te quité la ropita tu mamá”. Espezialistetara eramatea tokatu zaidanean, lehen jendea EEBBtara joaten zenean bezala sentitu naiz maiz, agian tontakeria da baino... Ni ingeleraz mintzatu naiteke, baino ulermena ez da berdina, eta txikiekin itzulpen permanentes nabil. Profesionalaren diagnostiko eta aholkuetan belarria jarri beharrean, beste guzti horretan denbora galtzearen sentsazioa da. Justu hori da.”.

1.52. “Batzuetan hitzak topatu ezinik aurkitu dut nire burua.”.



1.55. "Umetan apenas nekien gaztelania, beraz, ezin medikuarekin zuzenean hitz egin, beti gurasoen itzulpen lanekin. Italian bolada luze bat pasa ondoren, haginlariarenera joan nintzen (Osakidetzara). Ez zekien euskaraz, eta niri Italiara ateratzen zitzaidan erdara beharrean. Haurdunaldian ere ez nuen emagin euskaldunik izan, euskara omen zekien batekin jarri ninduten, baina desastre bat izan zen, ezin elkar ulertu, ez zen esaldiak osatzeko gai eta hitzak nahasten zituen, gaitasun eskasegia zuen eta hori ez zuen onartu nahi antza, temati jarraitzen baitzuen niri euskaraz egin nahian; eraman nituen baino zalantza gehiagorekin atera nintzen, eta emagina aldatu nuen berriro, azken hori ere erdalduna. Askotan gertatu zait, medikuen hitzak, esamoldeak ulertu ez (ir al baño (zertara? Pixa, kaka?), hacer de vientre (zer ote hori?)), edo gertatzen zitzaidana azaltzeko hitzak azaltzea kostatzea. "

1.60. "Bai, behin baino gehiagotan sentsazio edo oinaze bat adierazi nahian erdal hiztegia edo terminologia ez zait hain erraz ateratzen eta nahi dudana zehazki azaltzea neketsuagoa egiten zait. "

1.64. "Txikiagotan zer gertatzen zaidan medikuari erdaraz ondo azaltzen jakin ez eta amak azaldu behar izatea. "

1.73. "Bai. 15 urte nituenean lehen aldiz belaunetik operatu zidatenean. Nola erori nintzen, momentuan zer sentitu nuen... esplikatzeko garaian zaila egiten zitzaidan, oraindik ume bat nintzen. Nahiz eta gazteleraz hitz egiten jakin, ez nintzen eta ez bainaiz berdin espresatzen. "

1.77. "Bai. Antsietatearekin bajaran nengoela Durangoko Osasun Mentaleko sailean psikiatrarekin. Gauzak zelan sentitzen nituen ondo ezin azalduta, nahi nuen moduan ezin azalduta. "

1.83. "Behin baino gehiagotan sentitu naiz nire ondoeza azaltzeko zailtasunekin. Gazteleraz ongi moldatzen naiz, baina xehetasunez azaltzeko ondoezak,... nahiko lan. Zorionez, psikologikoki artatua izn behar izan dudanetan euskaraz jaso dut arreta. Egoera hartan bai korapilatsua izanzen zela adierazten saiatzea. "

1.86. "Bai. Gaixo dagoen eta afasia duen osaba medikuarengana eraman dudanean gertatu izan zait. Gogorra egiten da halakorik deskribatzea. Un horror ! "

1.94. "Umeak gaztelaniarik jakin ez eta itzultzen ibili beharra. "

1.95. "Nik gaztelania badakit, eta tira, mugatuta ez, moldatu naiz. Baina nire alaba haurra zenean ni (ama) itzultzaile lana egiten egoten nintzen alabaren eta medikuen artean pediatrek ez zekitelako (ez zuten hala erakusten behintzat) euskaraz mintzatzen, ezta txapurreatzen ere ume batekin komunikatzeko. Askok haserretzen nintzen egoera absurdoa zelako: " Donde te duele? Nun dekozu min? Hemen, Ahí. Que has desayunado? Zer gosalduta dozu? Kolalaua, Cola Cao..." Eta horrela elkarrizketa guztia. Hizkuntza gaitasuna, zero, eta disposizioa, beste horrenbeste. "

I.Biz. Bizipenei (sentimenduak, emozioak, ...) lotutako erantzunak:

1.4. "Gaixotasun mentalak tratatzeko kontsultak izan ditudan guztietan. Norbere sentimenduak azaltzea berez ez da batere erraza izaten eta erdaraz egin behar izateak zaildu egiten ditu gauzak. Bi aldiz pentsatu beharra edota esan nahi duzuna ondo azaldu izanaren sentsazioa ohikoa izan da niretzat horrelako kontsultetan. "

1.6. "Bai. Medikua azterketa batean. Nire ama hizkuntza euskara izanda erosoago sentitzen naiz euskaraz hitz egiten. Nire ustez ezinbestekoa da gaixorik, kezkatua... zauden momentuetan, medikura askotan horrela baigoaz, euskaraz komunikatzeko ziurtasuna izatea. "

1.7. "Ez naiz sekula mugatua sentitu bi hizkuntzekin aritzea ez didalako arazorik suposatzen. Hala ere, gaizki egona sortzen didana da, ze hizkuntzetan hitz egin nahi dudan erabaki ezin izateak."

1.8. "Inoiz ez naiz mugatua sentitu edukiei dagokionez. Medikua naiz eta gaztelera ere egiten dut lan. Baina afektiboki erosoago sentitu naiz euskaraz artatu nautenean. Bestalde deserosoa edo mingarria izaten ahal zela nekienetan lasaiago sentitu naiz euskaraz egin didatenean. Haurdunaldiaren jarraipen eta erditzean izan da muga handiagoa hizkuntza. Senarrarekin ez naiz gai erderaz egiteko eta hor gu ginen gure hizkuntzarekin eta osasun sistema beste batekin. Senarra iparraldekoa izaki, nahiz eta gaztelera ongi menderatu, hizkera medikoa arrotzago egiten zitzaion ez bait zen inoiz gaztelera aritu kontsulta batera joatean. Erditzeetan bitxi egin zait gure artean eta jaioberriekin euskaraz eta gelan gertatzen zen gainerakoa erderaz izatea. Momentu horretan egin zait arrotzen gaztelera. "

1.9. "Bai. Urduri nengoen eta hitzak gaztelera ateratzen ez zaizkidanean. Gaztelera hitz egiten didatenean, batzutan gutxietsia ere sentitu naiz. Gure semeari 3 urte zituenean ebakuntza egin zioten. Guregandik banandu zutenean, ez zegoen euskaraz hitz egiten zuen profesionalik bertan, berak ez zuen gaztelera ulertzen. Ondorio latzak izan zituen gerora (kaka gainean egiten hasi zen handik 2 hilabetetara, luze iraun zuen, terapia behar izan zuen). Erreklamazioa jarri eta bilera bat izan genuen sailaren arduradunarekin. Ezertarako balio izan ez zuena (DOKTORE batekin egin genuen topo). Bestalde, zirujaua kanpotarra izanik, andaluziarra, hura gurekin erabat ados zegoen gure kexa azaldu genionean. "

1.11. "Bai. Konfiatza falta nuen ta medikuak erritan egin zidan ez nuelako ondo adierazten gertatzen zitzaidana. Oso era txarrean hitzegin zidan egun on esan nuenetik. "

1.12. "Ene alabarekin 3 urte zituela edo, medikuak gaztelera galdegin alabari ta alabak ez ulertu ta ixilik gelditu... ikusmena aztertzen ari zen, ta medikuak "Ves el pollito?" Alaba ixilik ez bait zekien pollito zer zen, medikuak galdera aldatu bertze zerbaitetaz ta alaba ixilik, ta lotsaturik puntu batean ere, ta nik lagundu nahi nion euskaraz galdera egiten baña horrek gehiago lotsarazten zuen... . "

1.17. "Pasatzen zaidana adierazteko unean, euskaraz pentsatzean eta automatikoki neurekiko gaztelerara itzultzean ba hitz horien itzulpenak edo termino zehatzak ez ateratzea. Horrek komunikazioa galarazi izan dit eta deseroso sentitu bereziki beste aldetik aurpegi arraroak jasotzen ditudanean. ".

1.20. "Kontzeptu oso zehatzak erabiltzean azalpenak ulertzeko zailtasunekin sentitu naiz noizbait. Dena dela, gaztelania hutsezko giroan sentitu izan dudana arrotasuna azpimarratuko nuke guztiaren gainetik; deseroso edota deskonfiantzaz sentitzeraino. ".

1.22. "Bai, askotan. Jende askok gaztelaniaz euskaraz baino okerrago hitz egiten dutela naturaltasunez adierazten duen bezala (berak gutxienez gaztelaniaz egingo duela justifikatzeko, gehienetan), euskaldun askok, euskaraz bizitzen saiatzen garenok, okerrago komunikatzen gara gaztelaniaz, baina zapalkuntza mekanismo historiko baten erruz, lotsa ematen digu hori esplizitatzeak, ea beraz, hankamotz aritzen gara, xehetasun osoz euskaraz adieraziko genukeena erdaraz nola edo hala azaltzen. Inoiz ez da hain zehatza itzulpena. Semeekin berdin, haiek ez dakite erdaraz oraindik eta Loiolako anbulategiko pediatriak gehienek (pediatra dugun egunetan) ez dakite euskaraz eta itzultzaile lanetan aritzen gara. Nolabait, bigarren mailako herritar sentiarazten nau horrek. Nire hizkuntza eskubideek ez balite balio errealik bezala. Euskaldun bezala, zapaldua sentitzen naiz. Horrez gain, gure agintariek ez diotela gai honi inolako garrantzirik aitortzen sentitzen dut, ez baitute neurririk hartzen, Osakidetzan sartuko diren langileei, euskaraz ez dakitenek, 6 bat hilabeteko ikastaro intentsibo bat ematen (ordainduta), minimo bat izan dezaten euskaraz artatzeko. Suedian hori egiten dute, guk zergatik ez? ".

1.24. "Ez. Baina Euskeraz artatu nautenean eskertu dut eta konfiantza handiagoko espazio batean sentitu dut nire burua. Lasaitasuna ere sentitu dut. ".

1.26. "Bai. Behin baina gehiagotan erderaz egitea behartuta egon naiz medikuak euskera ez zekielako eta zailtasuna izan dut nire bizipena lasai eta Eroso deskribatzeko, gaitasuun handiagoa bait dut euskeraz egiteko. ".

1.29. "Bai, aunitzetan. Medikuarenera (nire familia medikua ez bada) noan aldiro urduri joaten naiz ez dakidalakoz tokatuko zaidan medikuak euskaraz jakinen ote duen. Urduritasunez eta ezinegonez bizitzen dut, aitzinetik buruan itzulpenak egiten ditut sentitzen dudana espainolez nola azaldu jakin ahal izateko. Mina gorputzeko ze ataletan dudana baino, zer sentitzen dudana eta nola sentitzen naizen ez dut berdin azaltzen, eta nola sentitzen naizen horretan nire hizkuntzan ezin azaltzeak ere badu ikustekorik. ".

1.32. "Mugatua baino gehiago deseroso sentitu izan naiz. Esfortzu gehiago egin behar izan dut nahi nuena azaltzeko. ".

1.35. "Mediku familiakoa euskalduna dugu,ordezkoa egon denean ez,bizkarreko minez joan izan naizen aldietan,nere mina erraterako orduan,erdaraz azalpenak eman eta ez

dut min bera sentitzen, hau da, ez zait iduritzen sinesgarritasunik duenik, solastatzeko orduan, ez naizelako seguru mintzatzeko. “.

1.38. “Erdara hutsean hitz egin behar izateak urduritasuna sortzen dit. Mediku hitzordura gaixotasun edo behar batekin joateaz gain, kezka batekin noa ondorioz. Kezka horren oinarria bikoitza da: nire egoera, sintomak, gertaturikoa... medikuari adieraztea batetik, eta bestetik haren oharrak, gomendioak proposamenak ulertzea. Behin baino gehiagotan pasa zait komunikazioak ez ongi funtzionatu izana. “.

1.41. “Bai. Batez ere, gaitza alderdi psikologikoekin lotuta egon denean. Antsietate arazoengatik, familia medikuak berak eman behar izan zidan arreta psikologikoa, hasieran oso tentsionatua nengoen eta euskaraz edo gaztelaniaz aritzea ezin da alderatu ere egin. Eta ni oso elebidun orekatua naizela esan beharra dago. Oso erraz moldatzen naiz gaztelaniaz, eta gure hizkuntza-gatazkaren erditik ateratzen badut, gustatu ere egiten zait gainera. Baina, oro har, hauskor sentitzen naiz mediku baten aurrean, beste espezialitateekin ere bai. Ez zait niri bakarrik gertatzen: Heldua naiz, badakit profesionalekin ari garela, eta mediku-bisitak oso arrazionalizatuta dauzkagunez dagoeneko, ez dit aparteko traumarik sortzen; baina egia da, arrazionalizazio ariketa horren atzean itsatsita dagoen pertsona emozional hau, hauskor sentitzen dela arazoak ezezagun batekin partekatzen, eta gorputza edo "arima" biluztu behar baldin baditut haren aurrean... Medikuek euskalduna, mesedez. Medikuntza hasi bada ulertzen faktore psikologikoek osasunean eragina dutela, ez dakit zein den zalantza. Hala ere, benetan interesgarria den esperientzia nire ama zenarekin Covid solairuan izan nuen, 2020ko bigarren olatuaren hasieran. Dementziatuta zegoen, eta niri utzi zidaten berarekin ingresatuta egoten (pilotu moduko bat egiten ari zirela uste dut). Hil zorian egon zen, eta, ustez, hiltzen lagundu behar nion (azkenean, "onik" atera zen). Ezertarako gai ez zela geratu zen, baina konturatu nintzen erizain euskaldunei erantzuten ziela eta gaztelaniaz ari zirenei ez. Ez zen gai ia ezer esateko, baina joaten zirenean "eskerrik asko" esaten zien. Besteek ez. (Unibertsitateko psikologikako doktore batekin hau hitz egin dut, eta berak esan zidan...). “.

1.45. “Mugatuta ez, deseroso bai. “.

1.46. “Aunitzetan medikuarekin erdaraz hitz egin behar izan dut eta harremana hotzagoa egin zait. Horrelako egoeretan hurbiltasuna eta goxotasuna eskertzen dira, eta zure herrian zure hizkuntzan ez egiteak harremana zailtzen duela iruditzen zait. “.

1.47. “Bai. Askotan. Gertatu zaidana azaltzerakoan, euskaraz ala gaztelera azaldu desberdina da. Era berean, sendagilearen galderak eta azalpenak entzun eta ulertzeko garaian ere ezberdina da. Horretaz gain, eta zailtasunetatik harago, gure lehen hizkuntzan artatuak izateak sortzen digun konfiantza beste bat da. Gaztelera artatuak izateak berak deserosotasun gehiago gehitzen dio lehendik eroso ez den egoera bati. Egoera hau are gehiago nabarmentzen da larrialdi kasuetan. Erabakiak azkar hartu

behar direnean eta informazioa asimilatu behar denean, askoz ere erabaki zuzenagoa hartuko dugu gure lehen hizkuntzan komunikatzen bagara. “.

1.51. “Gaztelera nik pentsatu eta esan nahi dudana adierazteko beti ditut zailtasunak, eta zer esanik ez osasuna bezalako alor batean, urduritasuna areagotzen bait da. “.

1.53. “Bai. Nire seme-alabekin edota desgaitasun psikikoa duen nire nebarekin euskaraz gutxi edo batere ez zekiten mediku eta erizainekin aurkitu garenean egoera oso desatsegina egin zaigu. Beraiek haurrengana edo nebarengana gaztelera zuzentzen ziren eta hauek ez zekiten zer erantzun ulertzen ez zutelako edo erdaraz azaltzeko gai ez zirelako. Gainera nik itzultzaile lanak egin behar izan ditut horrelakoetan eta batzuetan beraiengandik jarrera nahiko ezkorra jaso izan dut. “.

1.54. “Ni neu ez, gaztelaniaz maila ona dudalako, baina medikuek seme-alabak txikitatik erdaraz egitera "behartu" izana, eta batzuetan nik itzulpen lana egin behar izateak amorrua sentiarazi nau, eta nire herrian arrotz. Bertzetik, neronek ere osasun etxean euskaraz aritu ezin izateak eta aldiro nire abizena (Goikoetxandia) "K" eta "TX"-z dela oroitu behar izateak gogaikarria iruditzen zait.”.

1.56. “Ni ez gaztelania delako nire ama hizkuntza, euskalduna naiz D ereduari esker (euskarazko murgiltze ereduari esker). Baina nire seme eta alabarengan bai ikusten dut arazo hori. 4 eta 2 urte dituzte eta euskara da haien ama hizkuntza. Erizaina edo pediatarrengana goazenean nik egin behar diet itzulpena eta ez dira gai eskatzen dietena egiteko nik itzuli gabe. Arrotzagoa egiten zaie. “.

1.57. “Lan prebentzioko medikuak gaztelera artatu ninduen, euskaraz ez zekielako. Deseroso eta naturaltasunik gabe adierazi nintzen. Eibarko ospitalera deitu nuen hitzordua hartzeko eta itxaron arazi zidaten euskaraz zekien norbaitekin hitz egin ahal izan nuen arte. Larrialdietako pediatria erdalduna. Nire semeak ez zion ulertzen. Beldurtuta begiratzen zuen. “.

1.62. “Nere amonaren kasua deskribatuko dut. Ez zuen gaztelera ondo menperatzen eta beraz medikuarenera joan behar zuenetan oso urduri jartzen zen eta ez zen gau bere arazoa azaltzeko, nere amarekin joan behar izaten zuen. Baten baino gehiagotan nere amari mexpretxu handiz esaten zioten ea bera ez ote zen gai bere arazoa azaltzeko. “.

1.65. “Mugatuta, ez baina eskertzen dut euzkeraz egiten badu.”.

1.66. “Ez, mugatua ez baina ez dut gustuko.”.

1.70. “Bai, gure seme alabekin euskera hutsean hitzegiten dugu etxean. Txikiak zirenean ez zekiten erderaz eta pediatarra zein guardiazo medikurako bisitak ez ziren atseginak. Bestealde askoz segurago edo gertuago sentitzen dut arreta euskeraz jasotzen badut. Konfidantza haundiagoa daukat medikuarekiko. “.

1.71. “Horren nagusia izan ez arren, paziente gisa ia beti medikuarekin espainolez hitz egin behar izan dut. Kontrakoa eskatu arren, aukerarik ez zegoela eta harremana



espainolez izan beharko zela erantzun zidaten. Orokorrean txikikeriak izanik, gauzak bizkor egitearren egoera onartu eta aurrera egin nuen. Ziurrenik, momentuko zaurgarritasuna ere faktore garrantzitsua litzateke, baina ez zait kasu hori gertatu. Bestalde, sarritan egin behar izan dut espainolez lankide (beste edozein osasun langile) batekin. Ez dakiela eta, nik derrigorrez ikasi behar izan dudana hizkuntzara jotzea normaltzat ikusten dute. “.

1.72. “Adibidez, abortu bat izan nuen egunean. Donostiako Ospitalera joan nintzen urgentzitarra. Fisikoki suposatu zuenaz gain, emozionalki egoera gogor bat izan zen. Eta inguruan izan nituen profesional guztiak erdaldunak izan ziren. Ni ez naiz berdin espresatzen euskaraz eta gaztelaniaz, eta beraz, alderdi emozionalean ulertua sentitzea askoz zailagoa izan zen. Ondoren, familia medikuarekin (euskalduna bera) hitzordua izan nuen, eta askoz ulertuagoa sentitu nintzen. Ziur nago hizkuntzak zer esana izan zuela. “.

1.74. “Mugatua ez baina amorrazioa ematen dit kontsultara joan eta medikuak euskaraz ez ulertzeak.”.

1.76. “Enaiz inoiz mugatuta sentitu, nire ama hizkuntza ere gaztelania izan delako eta gaztelaniaz zein euskaraz komunikatu ahal izan naizelako. Hala ere, eskertzekoa da zure medikuarekin euskaraz hitz egin ahal izatea. Gaur egun ez da ohikoa edo nik ikusi ahal izan ditudan egoeretan ez dut ohikotzat ikusten mediku batek pazienteari euskaraz hitz egitea, beraz, medikuren bat euskaraz aritzea bere pazienteekin arraroa egiten da. Tristeza da horrela izatea.”.

1.78. “Bai, sarritan. Gaztelaniaz nahiko ongi moldatzen naizen arren, ez daukat euskararekin bezainbeste erraztasun. Adierazkortasun gutxiago daukat eta azalpen batzuk era mugatuagoan eman behar izan ditut mediku askoren aurrean. Ginekologoarenean, behin, gogoratzen naiz zein gaizki pasatu nuen: urduri nindoan berez, gaia delikatua zelako, eta esan nionean ez nuela hain ongi azaltzerik lortuko gaztelaniaz hitz egitera behartzen ninduelako, “pues deberías” erantzun zidan Osakidetzako ginekologo batek. Hortik aurrera, dena gaizki joan zen: froga mingarri bat egin zidaten eta konbentziturata nago tentsioagatik oraindik min handiagoa hartu nuela. “.

1.79. “Bai, behin baino gehiagotan. Ez daukat bat pentsatu beharrik. Egongo da ziurrenik anekdota zehatzen bat nire bizitzan, baina nire muga deserosotasuna da, ezin erraz azaldua, hitz egokien bila urduri ibili beharra, hitz egokia bilatzen ez denean harreta horretan pentsatzeagatik galtzea... Erabat behar bezala adierazteko gai ez bazara sentitzen, ez duzu zure burua ongi babesten edo behar bezala zaintzen ari zarenik sentitzen. Ez da eroso, ez da bidezkoa... “.

1.80. “Batuetan bai. Batez ere, semeekin joan eta pediatrik ez badaki, haurra deseroso ikusi izan dudanean. Urgentzietan batuetan ere aurkitzen dira gaztelaraz mintzatu beharrean. Osasun etxean, herrian bertan, batzuk saiatzen dira, besteak ez. Gurasoekin berdina. Ikusten duzu euskalduna ez denean kosta egiten zaigula hitzez

ongi adieraztea. Goxotasuna adierazten badute haiekiko hala ere, asko saiatzen dira erantzutrn, baina, ikisten duzu hitzez mugatuak gaudela. Neri askoz erosoago egiten zait hitz egokiagoak bilatzen ditudalako nire gaixotasuna deskribatzerakoan. “.

1.81. “Txikitan sufritutako trauma bat azaldu behar izan nion eta eradaraz hitz egitean oso arrotza eta bortitza egin zitzaidan. Nik euskaraz adieraztean, adierazi nahi dudan hori nire barnetik dator, ez dut itzulpenik egin behar. “.

1.84. “Bai. Izatez, kabezerako medikuak euskaraz ez zekielako aldaketa eskatu nuen. Ordezko emaginak ere ez daki euskaraz, Espainiatik etorria da. Medikuarenean gai intimoez hitz egiten da eta konfiantzaz eta segurtasunez hitz egiteko norbere hizkuntzan hitz egitea beharrezkoa da niretzat. Espresatzeko orduan euskaraz ez egiteak, nahi bezala ezin komunikatu ahal izatea dakar. “.

1.87. “Gaztelaniaz hitz egin behar izan dut sarri. Mugatuta berez ez nago, gaztelania ere ama hizkuntza dudalako. Baina nik arreta euskaraz jaso nahi eta ezina askotan gertatu izan zait. Niretzako erosoagoa da euskaraz egitea eta horrela egin ezin izan dudanean hutsune bat sentitu izan dut. Euskal Herrian euskaraz arreta jaso ezin izatea ez dut gogoko eta sutu ere egin izan nau. “.

1.88. “Mugatua ez naiz egon gaztelaniaz azaldu naitekeelako baina harremana hotzagoa egiten zait.“.

1.93. “Bai. Lehen harremana izatean, ohitura dut galdera egiteko: euskaraz bai? Erantzuna ezetza baldin bada, ez dit konfiantzarik transmititzen, eta distantzia hartzen dut harremanean. Erantzuna, "bai baina hobeto erdaraz..." esaten didatenean, saiatzen naiz bietara egiten, berak erdaraz eta nik euskaraz eta erdaraz. Eta eskertu egin ohi diot euskaraz egiteko ahalegina, hala egiten saiatu bada. Erdara hutsean egiten didatenean, barrera gaindiezin bat sortzen da bion artean eta ez naiz batere gustora sentitzen. Bi mundu desberdin begitantzen zaizkit. “.

1.96. “Especialista batengana joan nintzen papiloma birusesan positibo eman nuelako, gauza berria zen eta urduri nengoen. Sartu eta medikuari egun on esan eta berak buenos dias. Gauza zail eta berria izanda neretzat eta gainera, gazteleraz ulertu eta espresatu beharrak inkomodo sentiarazi zidan. “.

1.97. “Behin baino gehiagotan gertatu izan zait, Euskal Herriko herri desberdinetan bizi izan naizenez, mediku desberdinak izan ditut. Hauek dira gogoratzen ditudan zenbait egoera: hitzak ezin aurkitu, "torpe" sentitu azalpenak erdaraz eman behar izatean, 'txiki' sentitu bere aurrean, urduritasuna, lotsa... barne segurtasun txikiagoa. Medikua gelara sartu aurretik (eta hitzordua eskatzerakoan ere) ere sentitu izan dut urduritasuna: ea ongi azalduko nintzen, ea pazientzia izango zuen, ea ez zen izango euskararen kontrako jarrera duen norbait, ea nolako harrera eginen zidan, estres linguistikoa... Bolada batez Lapurdin frantsesez mintzo zen medikua nuen eta nik ez nuen frantsesez adierazteko maila egokirik. Keinuen bidez adierazten zidan ez zuela "denborarik galtzeko", eta hitza moztzen zidan, berak aurreratzen zituen nire

erantzunak, egiten zizkidan galderei erantzun nahi nien baina batzuetan ez ziren erantzun sinpleak, beraz, nabaria zen ez zuela pazientziarik. Zinez deserosoa eta umiliagarria zen. Sentitu izan dut nire ginetik kokatzen zela, ni bere hizkuntza ez menperatzeagatik zozoa banintz bezala. Eta beraz, ahal bazen behintzat, medikuarenera joatea saihesten nuen. Eta joan behar nuenean, etxetik idatzita prest eramaten nuen esango nuena. Hala ere, urduri jartzen nintzen ea zer galdetuko zidan. Gerora, suertea izan nuen eta mediku euskalduna hautatu ahal izan nuen azkenean. Duela zenbait urte, berriz Nafarroan bizita, osasun-etxean mediku euskalduna eskatu nuen, baina euskara ikasten ari den bat jarri zidaten. Hori bai, arratsalde behar zuen, hortaz, arratsalde hartu nuen. Harrerakoek euskalduna zela esan zidaten, baina euskara ikaslea da. Oso jatorra euskaraz ikasten ari baita, baina oraindik ez da ulertzeko gai eta ez du gaitasun nahikorik euskaraz adierazteko, beraz, oraingoz behintzat gaztelaniaz egitera behartuta nago berarekin. “.

I.Esk. Eskubideari lotutako erantzunak:

1.14. “Euskaraz komunikatu ezinak mugatuta sentiarazi nau, nere borondatek kanpo gazteleraz egin behar izan dudalako, gazteleraz komunikatzeko gaitasun berdina izan arren. Ez zen nere erabakia izan, beraz nere erabakitze ahalmena mugatu zuen medikuarekin euskaraz hitz egin ezinak.”.

1.43. “Mugatuta ez naiz sekula sentitu, ama hizkuntza eta etxekua euskara izan arren gazteleraz hasi izan bait gara; baina bai, nire eskubideak urratuta sentitu izan ditut.”.

1.58. “Bai. Gogoratzen naiz txikitik amak egin behar izaten zituela medikua eta nire arteko itzultzaile lanak. Ingresatuta egonda ere, gertatu zait pattal egon eta esfortzua egin beharra gazteleraz hitz egiteko. Duela gutxi gatazka handi xamarra izan dut ospitaleko farmaziako medikuarekin, euskaraz ez zekielako. Beste gauza askoren artean errespeturik ez nuela esan zidan. Denboran luzatu egin ginen elkar ulertu nahian, nik ez nuelako gaztelerara pasatzeko asmorik. Eta bukaeran esan zidan dena askoz errazagoa izango zela hasieratik erdaraz egin izan banio. Ez salatu izanaz damutu nintzen gero. Haurrekin urgentziatara joanda, mediku erdalduna tokatuta, euskalduna eskatu eta itxaron gelan denbora luzez zain egotea tokatu izan zaigu sarri.”.

II. eranskina: “Deskribatuko zenuke euskaraz osasun arreta jasotzeagatik bizipen onen bat? Erosoago, lasaiago, ulerkorrago edo motibatuago sentitu zaren egoeraren bat?” galderari erantzunak.

2.1. “Ez zait orain bizipen konkreturik etortzen, baina euskaraz egiteko aukera dudanean eta euskaraz hartzen nautean, erosoago sentitzen naiz eta hobeto hartua, oro har.”.



2.2. “Eskua apurtu nuenean iada minaz gain kexuz nijoan pentsatzen utz arekin gazteleraz azaldu beharko nukeela zer gertatu zitzaidan. Bertara heltzerakoan sorpresa ta poza hartu nuen nire hizkuntzan artatu nindutenean.”.

2.3. “Edozein mediku edo osasun langile euskaraz zuzentzen denean askoz lasaiago eta erosoago sentitzen naiz. Libreago.”.

2.4. “Behin psikologo batekin izan nuen kontsulta. Zoritxarrez ohituraz erderaz hitz egiten hasi ginen biok eta ohartu zen gehiago kostatzen zitzaidala eta nahiz eta bere ama hizkuntza ez izan, euskaraz hitz egin nezakeela esan zidan eta kontsulta askoz lasaiagoa eta erosoagoa izan zen. Oso eskertua sentitu nintzen.”.

2.5. “Euskaraz aritzean, osasun egoeraz edo gaitzaz ari naiz, natural, bestelako kezkarik barik. Oztopo linguistiko barik. Eroso komunikatzen naiz, eta profesionalaren aldetik gertutasuna sumatzen dut.”.

2.6. “Euskaraz komunikatzeko aukera dudala jakiteak momentuko erosotasuna eta lasaitasuna emateaz gain aurretik ere medikura lasaiago joatea sortzen dit.”.

2.7. “Ia dela urte batzuek ebakuntza bat egin zidaten. Horren aurretik 4 mediku ezberdinek begiratu ninduten eta haietako batek euskeraz egin zidan. Gogoratzen dut berritsuago egon nintzela, nire beldurrak lasai adierazteko gai izan nintzela eta orokorrean ziurtasun gehiago sentitu nuela besteekin baino.”.

2.8. “Nire familia medikua Euskalduna denetik oso eroso sentitu naiz behar izan dudanean. Erditu ondoren emagin euskaldun bat sartu zen txanda aldaketarekin josten ari ziren bitartean eta lasaitu etxean bezala sentiarazi ninduen. Mina ere pixka bat ahortzi nuen berarekin solasean. Alaba euskaldun elebakarrak behin bakarrik izan du kontaktua erizain euskaldun batekin eta errazago lasaitu genuen. Semea hilabete zuela ingresatuta zegoenean seguruago sentitzen nintzen berari euskaraz eginez pediatria euskaldunaren aurrean.”.

2.9. “Famili medikua euskalduna izan dugunean, erosoago sentitzen naiz. Etxekoagoa bailitzan, euskara ama hizkuntza ez badu ere. Pediatria erdalduna eta ondoan erizain Euskalduna egotean, guztiok lasaiago egon gara. Esango nuke, pediatria ere lasaiago egoten dela.”.

2.10. “Behin odola atera behar zidatenean, erizaina euskalduna zen eta horrelako prozesu "deseroso" batean euskaraz hitz egiteak askoz lasaiago eta gusturago sentiarazi ninduen.”.

2.11. “Ez dakit. Orain beti euskaraz hitzegiten didate. Askoz lasaiago sentitzen naiz.”.

2.13. “Lehendabiziko aldiz tokatu zait duela gutxi mediku batekin euskaraz egin ahal izateko aukera, pediatria erizainarekin hain zuzen, eta asko eskertu dugu nire bikotea eta biok.”.



2.14. “Euskaraz egiteak inplizituki hitz egiten ari naizen pertsonarekiko hurbiltasun handiagoa sentiarazten dit, eta horrek, ondorioz, lasaitasun gehiago, sintomak azaltzeko lotsa gutxiago sortzen dizkit.”.

2.16. “Ictus txikia larraialdetan egonik izan nuen, ez nintzen tutik ere errateko gauza izaten eta posible izan nuenean bakarrik euskara ateratzen zitzaidan. Eskerrak handik zebilen neurologoak euskara zekiela eta izugarrizko arreta izan nuen. Beti eskertuko dut.”.

2.17. “Erosoago eta lasaiago sentitu nintzen, gertatzen zitzaidana zehaztaperen guztiekin azaltzeko aukera izan nuelako.”.

2.18. “Medikuak konfiantza eta gertutasun handia eman dit euskaraz aritu garenetan.”.

2.20. “Haurdun egonik, errebisioetan nahiz erditzean emaginekin euskaraz egiteak izugarrizko lasaitasuna sentiarazi zidan. Dena dela, euskaraz lasai eta eroso hitz egiten zuenik ez dut topatu, tarteka gaztelaniaz aritu beharra sentitzen zutenak besterik ez, ez baitzuten esan nahi zuten guztia euskaraz esateko gaitasunik.”.

2.21. “Arreta hurbilagoa sentitzen duzu euskaraz denean.”.

2.22. “Euskaraz dakien osasun profesional bat topatzen dudanean, pertsona normal sentitzen naiz eta hizkuntzaren gaia erabat desagertzen da nire kezketatik. Konfiantza eraikitzen da askoz errazegi, askoz hobeto ulertzen dugulako elkar, berak nik transmititu nahi diodana zuzenean ulertzen baitu.”.

2.23. “Ospitalizatuta egon naizenean osasun profesionalekin euskaraz aritzeak gertutasuna eta segurtasuna eman dit. Nahiago nire hizkuntzan komunikatzea.”.

2.24. “Eroso eta lasai sentitu naiz. Lasaiago adierazi ditut nere arazo eta kezkek.”.

2.25. “Arreta euskaraz jasotzean, lasaitasuna sentitzen dut. Uste dut ulertuagoa ere sentitzen naizela. Esateko, hitzordua eskatu dezakegu hemen, eta errazagoa da niretzat. Euskaraz ari naizenean, beti beldurrez nago ea ondokoak nola erantzun duen, zer pentsatuko duen. Beraz, euskaraz egin ahal izateak, kezka eta beldur horiek alboratzen ditu, eta, beraz, hasieratik harremana errazagoa da.”.

2.26. “Erosoago. Umearekin pediatararengana Joan eta euskeraz jakin duenean bai ni eta bai umea erosoago sentitu da.”.

2.27. “Askoz erosoago sentitzen naiz medikuak euskaraz dakienean, hobe espresatu naitekeelako.”.

2.28. “Lehenengo hitza euskaraz botatzen saiatzen naiz eta euskeraz hitzegiteko aukera izanda erosoago sentitzen naiz. Batzutan erizainak euskeraz erantzun eta sendagileak erderaz, halakoetan ez naiz bat ere eroso aurkitu, ez zaiola ondo iruditu sentitu dut.”.



- 2.29. "Irrifarrea ateratzen zait, alimaleko lasaitasuna, momentu horretan minak desagertu eginen balira bezala da. Kontsulta akituta eskerrak behin baino gehiagotan ematen ditut, ez bere laba egiteagatik, euskaraz sendatu artatu nauelakoz baizik. Etxerat etorri eta medikuan izan naiz, euskalduna zen! izaten da lehenbiziko hitza, zer erran didan aipatu baino lehen."
- 2.31. "Mediku Chiletar batekin mintza praktika egin nuen birritan euskaraz aritu nahi zuelako gaixoekin."
- 2.32. "Medikuak euskaraz hitz egin izan didanetan konfiantza eta gertutasun gehiago sentitu izan dut bere hitzetan eta lasaiago geratu izan naiz."
- 2.33. "Beti sentitu naiz erosoago euskaraz hitz egin didatenean, hurbilago."
- 2.35. "Erditzerako momentua, emagina euskalduna zen, ikaragarritzko lasaitasuna eta goxotasuna."
- 2.36. "Minbizia izan nuenean kimioa hartzen nuenean bazen erizain bat euskalduna eta berarekin erosoago eta motibatuagoa sentitzen nintzen gauzak kontatzeko."
- 2.37. "Euskaraz artatua izan naizen aldioro sentitu naiz erosoago eta lasaiago. Gaztelaniaz komunikatzeko arrotzagoa sentiarazten nau eta edozein mediku edo erizainarekin harremana goxoagoa da."
- 2.38. "Amatxirekin izan zen. Mediku eta erizain euskaldunak izan genituen. Eta beste giro bat zegoen ospitaleko gelan, egoera zail batean lasaitasuna eta konfiantza eman zizkigun."
- 2.39. "Nire semearekin gertatu izan zait. Erizaintzako bat (praktiketan zegoela uste dut) euskaraz zuzendu zitzaionean etxeko hizkuntzan ari zela sentitu eta jarrera positiboagoa izan zuen. Semearekin behin baino gehiagotan gertatu zaigu hori edo antzekoren bat."
- 2.40. "Euskaraz danean lasaiago sentitu izan naiz, medikua hurbilago dagoela iruditzen zait."
- 2.41. "Aurreko galderan amaren esperientzia kontatzen hasi naiz. Eta beste aldagai batzuk ere badira tartean. Oso egoera konplexua izan zen, emozionalki, erabakiak gestionatzeko, familia antolatzeko... Baina, emozioen, erabakien, ziurtasun faltan, ezezagun eta ezjakintasunen lapiko horretan ama, ni, eta kanpoan zeuden anai-ahizpak bor-bor geunden horretan, plantako mediku arduraduna etorri zitzaidan (ia egunero pasatu zen han egon ginen bi asteetan). Euskalduna zen, eta askoz ere gertuago sentitzen duzu mediku euskaldun bat, hauskor zaudenean edo gaizki pasatzen ari zarenean. Pertsonon izaerarentzat funtsezkoa den alderdi bat partekatzen duen gizaki bat aurkitzen duzu parez pare, kideko sentitzen duzu alderdi horretan behintzat; eta sentitzen duzu zure izaeraren parte horrek ez diola axola, normaltasunez hartzen duela. Gehiago badago, baina asko da idazteko. Baina azkeneko pasarte: Egoera hura niretzat kaotikoa izan zen, eta Covid plantan zeuden langileentzat zer esanik ez! Ikusi

egin behar ziren han lanean! Eta amaren gelara sartzen utzi aurretik, pasa egin zitzairen erantzukizunen orria sinaraztea (gaztelaniaz bakarrik eman zidaten). Gero, plantako mediku arduradunak handik pare bat egunera eskatu zidan sinatuta entregatzeko. Eta... sentitzen nuela, baina ezin niola hura gaztelaniaz sinatu esan nion. Egoera ikusten nuela, sentitzen nuela, eta, 24 orduz gelan egon behar nuenez amarekin gelatik atera gabe, nahiago nuela nik pixkana itzuli erantzukizunen orria, gaztelaniaz entregatzea baino. Eta hurrengo egunean, euskara hutsean ekarri zidan. Sekulako poza eman zidala esan behar dut, eta, egoera kontuan, aipamena merezi duela uste dut.”.

2.43. “Zoritxarrez, nik minbizia pasatu nuen eta Onkologikoko giroak, langile guztien tratua, gertutasunak eta guztiz hori euskeraz izateak etxean egotea eta maitatua izatea sentiarazi ninduan.”.

2.44. “Berriro ere umeak dira honetan gehiago eskertu dutenak. Larrialdietan erizain euskaldun bat topatu dugunean lasaitasuna eman die. Alergologian euskaraz hitzegin diotenean ere, apurtxo bat lasaitu zaigu gazteena... Gehiegi ez ze frogak kutaneok histeriko jartzen dute.”.

2.45. “Nere semeak pediatarrengana eramaten ditueanean eta honek euskaraz dakienean askoz lasaiago egoten gara denak. Etxean euskaraz egiten dugu eta semeak oraindik txikiak direnez ez dute gaztelera kontrolatzen, beraz, euskaraz egiteko aukera dugunean ez dute hain leku arrotza denik sentitzen, haiek ere komunikatu dezaketela ulertzen dute eta oinarrizko galderei erantzuteko gai ikusten dute bere burua.”.

2.46. “Medikuak euskaraz egin izan didanean askoz ere erosoago egon naiz, harremana hurbilagoa egin zait eta lasaiago sentitu naiz nire "arazoak" kontatzeko.”.

2.47. “Orokorrean arreta euskaraz jaso dudanetan lasaiago eta erosoago sentitu naiz. Mediku guztiekin, orokorrean.”.

2.50. “Nire medikuarekin eta erizainekin euskaraz hitz egiteko aukera pozgarria dut beti. Orokorrean nire herriko anbulategiko langile ia denak esango nuke, euskera erabiltzen dute. Egia da, herri txikia dela eta euskara asko erabiltzen dala. Neri konfidantza gehiago ematen dit eta lasaiago sentitzen naiz. Nire gurasoek aldiz, gogoratzen dut, erdera erabili behar izaten zutela beti nahiz eta ondo menperatu ez. Makina bat aldiz "atzerritar" sentitu izan ziren beraien herrian.”.

2.51. “Beti... Azken familia mediku euskalduna duela hilabete batzuk joan zen. Titularra etorri bitartean, aldeztu aurretik jakin izan nuen euskalduna izango zela (besterik ez genuen behar Tolosaldean) bestelakoak izan ditugu. Zorionez lehengo astean hasi zen lanean Miren, horrexegatik bakarrik, euskaraz egiteko aukera izango genuelako, alaba eta biok lasaitasun osoz gerturatu ginen kontsultara.”.

2.52. “Euskaraz artatu nautenean erosoago sentitu naiz, esperientzia erlaxatuagoa izan da.”.

- 2.53. “Euskaraz hartatu gaituzten guztietan zuzenean beraienganako konfidantza automatikoki asko haunditu da eta konfidantza horrek jasotako arreta eta ondorioz gauzak galdetzeko aukera haundiagoa eman digu.”.
- 2.54. “Argi dago, erizain euskaldun bat topatu izan dudanean (medikurik ez), konfidantza handiagorekin sentitu naiz, profesionala hurbilago sentitu dut.”.
- 2.55. “Erditzean emagin euskalduna eta gainera euskalki berekoa tokatu zitzaidan. Konfiantza handia eman zidan, eta erditze oso ona izan nuen, naturala eta epiduralik gabea. Edoskitzaroan mastitisa abszesoa bihurtuta ebakuntza egin zidaten, dena erdara hutsean, eta hizkuntza alde batera utzita ere, tratua oso eskasa izan zen. Ondoren, zauria zaintzeko, herriko ambulategian ordeko zegoen erizainak, aldiz, guztiz bestelako tratua eman zidan, euskara hutsean, eta nire egoera emozionala kontuan hartuta. Zaindua sentitu nintzen. Hizkuntza ez da aldagai bakarria, baina egoera zaurgarrian zaudenean, asko laguntzen du. Oro har, gutxieneko euskara maila batekin ari direnean, ulermen gaitasun egokia badute behintzat, lasaiago egoten naiz, konfiantza gehiago ematen didate.”.
- 2.56. “Poza sentitu dut, arreta euskaraz jaso ahal izateagatik. Gertutasuna eta konfidantza ere sortzen dit.”.
- 2.57. “Semearen pediatra euskalduna izateak semearengan sortzen zuen konfiantza. Berez urduri egoteko egoera arintzen du.”.
- 2.58. “Euskaraz artatzen nautenean orokorrean lasaiago nago.”.
- 2.60. “Euskeraz artatua izan naizen guztietan, erosoago eta lasaiago sentitu naiz. Sentitzen duten oinazea edo gaizkiegona modu zehatzagoan adierazteko aukera ematen dit, jarioetasun handiagorekin, eta horrek ulerkorragoa sentiarazten dit ematen ditudan azalpenen aitzinean.”.
- 2.61. “Askoz erosoago sentitzen naiz, tratua gertuagokoa egiten zait eta jarrera irekiagoa dut profesionalaren proposamenekiko.”.
- 2.62. “Euskaraz arreta jaso izan dudana bakoitzean, administrarietatik hadi eta zelarietan jarraituz, beti sentitu izan naiz askoz erosoago.”.
- 2.63. “Haurdunaldian zehar euskaraz hitz egin didaten medikuekin konfiantza gehiago izan dut, eta hurbilpen puntu bat sentitu ere. Bestalde, erdera hutsean izan denean tratua hotzago bat nabari izan dut.”.
- 2.64. “Arreta euskaraz jasotzean esperientzia hurbilago gisa sentitu izen dut.”.
- 2.66. “Erososago sentitzen naiz.”.
- 2.69. “Harremana hurbilagokoa dela esango nuke.”.
- 2.70. “Garai batean pediatra euskalduna geneukan eta askoz hobe sentitzen ginen familian.”.

2.71. "Paziente gisa euskaraz artatu nauten kasu bakan horietariko batean, hasierako harriduraz gain, gehienbat lasaitasuna sentitu nuen. Txikieria bat zenez, detaile konkretuak edo une konkretu bateko saltoa baino, jada hasieratik ondo hasitako egoera lez deskribatuko nuke. Norbere burua lasai espresatzeko aukera edukitzeak, eta gehienbat pertsona gisa bere osotasunean ulertuko zaituen norbait edukitzeak sortzen duen ezezagunen arteko konfiantza esparruak gehienbat lasaitasuna ematen duela esango nuke (horrek dakarren guztiarekin). Tamalez, ahoz euskaraz artatu arren, idatziz ia beti (kopiatu eta itsasteko testuetan kenduta) espainolez artatu naute."

2.72. "Aurreko kasuan argi, deserosotasunetik erosotasunerako bidea hizkuntzari lotuta."

2.73. "Bai. 17 urterekin berriz belaunetik operatu nindutenean, traumatologo euskalduna tokatu zitzaidan. Operazioan esna nengoenez dena esplikatuz zidan eta lasaiago nengoen, gertutasun hori sentitzen nuen, konfidantzazkoa."

2.74. "Orokorrean euskaraz hartatu nautenean erosoago egon naiz."

2.75. "Osasun etxeetan eta ospitaleetan ez zait gehiegi tokatu paziente bezala egotea baina joan naizenean eta euskaldun batekin topatzen naizenean barneko bero bat sumatzen dut nolabait bi bihotz batera doazela eta amankomuneko lotura bat sentitu dut hunkitzaraino eraman nauena toki horietan sumatzen den kezka eta hauskortasun hori gaintzen lagundu nauena."

2.76. "Bai. Euskaraz hitz eguren dizutenean beste era bateko gertutasuna nabaritzen dut. Erosoago sentitzen naiz."

2.79. "Familiako kide bat hil aurrean zegoen eta mediku euskaldun batek azaldu zigun amaierako prozesu osoa nola joango zen. Galdera ugari egin nizkion eta, egoera gordina izanik ere, asko lasaitu nintzen profesional euskaldun bat aurrean neukalako. Esan zidan guztia ongi ulertzeaz eta nik ongi azaltzeko aukera izateaz gain, nire hizkuntzan hitz egiteak, profesionala gertuago sentitzea ekarri zidan. Asko eskertu nuen une zail haietan ongi adierazi nahi eta horretarako zailtasunik jarri ez zidan profesional bat aurrean izatea."

2.80. "Niretzat hasieratik euskaraz hartatzen bagaituzte, eta ez beti, baina gehienetan, hurbiltasuna sentitzen dut. Hobeto adierazten dut gertatzen zaidana eta poza ere sentitzen dut euskalduna bada. Normalean euskaraz saiatzen ari denarekin ere gustora sentitzen naiz, baina, euskaraz ongi mintzatzen badira, erosoago guztiz."

2.81. "Hurbilago sentitu izan dut, konfiantza handiagoa."

2.82. "Semearekin ospitalean egon behar izana eta berarekin erizainak, mediku batzuk zein beste langile batzuk euskaraz aritzea oso lasaigarria da."

2.83. "Antsietate egoeran medikuarenera joan nintzen nire buruan entsaiatuz nola adieraziko nuen nire ezinegona. Iritsi eta nire ohiko medikuaren ordeztu, beste batek

artatu ninduen eta euskalduna zen. Sartu orduko lasaitu nintzen eta barruak askatu ahal izan nituen gogoz.”.

2.84. “Konfiantzaz hitz egin ahal izatea eragiten du euskaraz hitz egiteak.”.

2.86. “Erosoago, gertukoago sentitzen duzu medikua, konfiantza handiagoa ematen du.”.

2.87. “Euskaraz arreta jasotzean erosoago, lasaiago... sentitzen naiz beti. Euskal Herriko zerbitzu publikoetan horrela beharko lukeela iruditzen zait. Ez da nahi bat, eskubide bat baizik.”.

2.90. “Traumatologoagaz. Lehenengo bisitan erdalduna izan zan, euskara ulerte be ez, eta aldatzeko eskatu neban. Bigarreanean euskalduna izan zan eta oso eroso sentidu nintzen.”.

2.91. “Erosoago eta gustorago egoten naiz euskaraz ematen didatenean arreta.”.

2.92. “Konfiantza areagotzen dit; beraz, lasaiago sentitzen naiz.”.

2.93. “Bai. Egunerokoa familia medikuarekin euskaraz egiten dut, nahiz eta hark, euskaldun berria izaki, une batzuetan behar besteko gaitasunik izan ez dagokiona azaltzeko. Dena den, ahalegina beti eskertzen diot. Nire gaixotasuna dela eta, harreman asko izan dut osasungitzako profesionalekin, eta gehientsuenekin euskaraz egin dut beti. Usansoloko ospitalean, nire osasunaren jarraipena egingo zuen espezialista hautatzeko aukera eman zidatenean, euskaldunaren hautua egin nuen. Gaur egun ezin pozago nago berarekin. Erosoago, lasaiago, motibatuago eta ulerkorrago ez ezik, hurbilago, konfiantza gehiagoz, buruz osasuntsuago sentitzen naiz eta nire gaixotasunaren ondorioak arintzen laguntzen dit. Gure harremana euskaraz izateak nire bizimoduari on itzela dakarkio.”.

2.94. “Especialista euskaldun bat daukat, eta askoz konfiantza gehiago daukat berarekin hitzegiterako orduan, gertutasun handiagoa sentitzen dudalako.”.

2.95. “Aita gaixorik egon zen ohean (Bilbon) eta medikuak etxez etxeko arreta eman zion. Etxean, medikuak euskaraz hitz egin zionean asko poztu eta lasaitu zen. Semealabak etxera bisitan joan gintzaizkionean aipatu egin zigun oso eroso sentitu zelako, eskertuta.”.

2.96. “Aurreko egoerarekin jarraituz, medikuarekin egon eta gero auxiliar batekin pasa ninduen eta euskeraz egin zidadalako soilik gertukoagoa sentitu nuen eta lasaiago sentitu nintzen.”.

2.97. “Mediku euskalduna izan dudana aldietan esperientzia hurbilagoa sentitu dut beti. Konfiantza gehiago sentitu dut beragan, eta beldurrik edo lotsarik ez. Ez dut esango medikuarengana joatea plazera denik, noski, baina alde ederra mediku euskaldunarengana joatea tokatzen zenean. Hurbiltasuna nabarmenduko nuke.

Entzunagoa sentitu izan naiz, eta kontuan hartua. Eta nola ez, askoz lasaiago, medikuarengana joateak suposatzen duen berezko estresa besterik ez.”.

III. eranskina: “Beste osasun profesional batekin izandako hartu-eman profesionalean paziente euskaldun baten segurtasun klinikoa laneko hizkuntzagaratik kolokan jarri den egoeraren bat bizi izan duzu? Deskribatuko zenuke? Eta bizipen edo egoera positiboren bat?” galderari erantzunak.

3.8. “Egoiliarrak nintzelarik paziente baten historia klinikoa irakurri nuen iktus baten ondorioz afasia zuela eta estruktura gramatikal egokiak egiteko zailtasuna. Nirekin euskaraz bikain ari zen. Semeari galdetu nion da iktusa izan ondoren gazteleraz okerrago egiten zuen eta erantzun zidan lehendik ere ez zuela ongi egiten. Historia klinikoa jaso nuen dena Positiboak egunero. Herri euskaldunetan lan egin izan dut. Euskaraz egitean askoz errezago sortu dut konfiantzazko harremana pazienteekin. Mugatik gertu lan egitean tokatu zaizkit iparraldeko euskaldunak larrialdi egoeratan. Berdin frantsesarekin. Ama hizkuntza frantsesa dutenekin frantsesez aritzean ere ikusi dut horrek sortzen duen konfiantza.”.

3.24. “Erizain bezala, pazienteei, Euskeraz zuzentzean, beraiek lasai sentitzen direla somatu izan dut. Aunitzetan profesional bezala euskaldun sentitzen zaituzten momentutik, lotura berexi eta positibo bat lortzen da. Konfiantza haunditzen da , batez ere adineko jendearekin. Arras aberasgarria da...hitzez adierazteko zaila!!! Hitz bat Euskeraz aditzen dutenean...."Euskalduna zara????" galdetu eta baietza jasotzen dutenean, lasaitasun aupegiak pertzibitu izan ditut.... profesional ezezagun bat izatetik... pertsonalizatzen duten pertsona bat izatera pasatzen zara... pareta bat austen da bat batean... eta komunikazioa, hizkuntzaz gain hobetzen da... Adibidez, zalantzak galdetzeko bidea edekia gelditzen da erraterako... ”.

3.26. “Bai. Erizaina naiz eta behin baina gehiagotan itzulpen lanak egin behar izan ditut medikuak euskeraz ez dakielako eta pazienteak zailtasunak zituelako zer gertatzen zaion gazteleraz kontatzean.”.

3.34. “*Consultas ambulatorias cuando yo trabajaba y con médicos que no sabían euskara y los pacientes eran personas muy mayores que no conocían apenas el castellano.*”.

3.67. “Anestesista erdalduna 4 urteko ume euskaldun batekin kirofanoan, umeak bizi izandako antsietatea nabarmen handiagoa izan zen. ZIUan ingresatutako gaixo euskalduna, familia euskalduna duena, familiak eskatuta nahiago mediku euskaldunarekin egon, momentu gogorretan sortutako konfiantza esparrua behar beharrezkoa zutelako.”.

3.71. “Orokorrean espainolez egiten dugu lan (inkestarako baliagarria litzateke norberaren idatzizko hizkuntza hautua ezagutzea), ia beti, segurtasun kliniko horren izenean. Esango nuke euskaldunok garaia hizkuntzagaratik kolokan ez jartzeko



mantraren izenean pazientearen hizkuntza eskubideak eta osasun arretaren kalitatea sakrifikatzen ditugunak. Segurtasun klinikoak kolokan jartzen duena Euskal Herriko euskararen unibertsalizazio falta da, arreta oro euskaraz ziurtatzen ez duena.”.

3.75. “Iruñean lanean ez dut aukera horiek izan eta paziente euskaldun baten txosten klinikoan bai pentsatu dudala euskeraz idaztea eta behin edo egin nuela baina gure hiritik eta egoeratik ez zela egingarria pentsatu dut hots ez dut egin.”.

3.76. “Bai, erizain moduan bizi izan ditut horrelako egoerak. Gogoan dut behin Lekeitioko gizon heldu bat kontsultara heldu zen eguna, medikuak gaztelaniaz hitz egin zion eta pazienteak berak gaztelaniaz erantzun, zailtasun handiekin. Ni erizain moduan nengoen kontsulta horretan eta nabaritzen nuen gizon haren komunikatzeko zailtasuna, ez zekien nola azaldu, gaztelaniaz, gertatzen ari zitzaiona. Momentu baten elkarrizketa horretan parte hartu behar izan nuen eta pazienteari galdetu ia euskaraz hitz egin nahi bazuen eta baizkoa emanda, niri euskaraz aritu zitzaidan eta nik medikuari gaztelaniaz deskribatzen nizkion gizon harek azaldu nahi zuena. Beraz, komunikatzeko arazoa bada arreta zerbitzuetan eragin handia duen faktoreetako bat.”.

