

Pla per garantir el coneixement i l'ús del català en el sistema públic de salut de Catalunya 2024-2026

Juliol de 2024

Alguns drets reservats

© 2024, Generalitat de Catalunya. Departament de Salut.



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-NoComercial-SenseObresDerivades 4.0 Internacional.

La llicència es pot consultar a la [pàgina web de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).

Unitats promotores:

Gabinet del Conseller.
Direcció de Serveis

1a. edició:

Barcelona, juliol de 2024.

Assessorament editorial:

Gabinet del Conseller. Serveis editorials.

Pla editorial 2024:

Núm. de registre:

*La principal virtut que pot tenir el llenguatge és la claredat,
i no hi ha res que en resti tant com l'ús de paraules desconegudes.*

Hipòcrates

*Els professionals de la medicina, i molt especialment els seus formadors,
haurien de tenir clar que la llengua forma part del tractament.*

Carme Junyent

Sumari

Presentació	5
1. Introducció	7
2. Antecedents	12
3. Diagnosi i situació actual	15
4. Context normatiu	21
5. Principis inspiradors del Pla	23
6. Objectius	24
7. Eixos de treball – accions	25
Eix 1. Mesures organitzatives i normatives per sistematitzar les actuacions de planificació lingüística en l'àmbit de la salut	26
Eix 2. Mesures per a la millora del coneixement de la llengua catalana dels professionals del sistema sanitari. Formació i capacitació lingüística del personal, eines clau	38
Eix 3. Mesures per garantir els drets lingüístics dels usuaris del sistema sanitari	49
Eix 4. Altres mesures que van més enllà	59
8. Instruments de desplegament, difusió i seguiment del Pla	69
9. Annexos	72
Annex 1. Relació d'eixos, accions i objectius genèrics	72
Annex 2. Normativa lingüística	74
Annex 3. Política lingüística de l'Institut Català de la Salut	78

Presentació

La situació de la llengua catalana al sector de la salut no és la que voldríem. El creixement poblacional a Catalunya fins als vuit milions d'habitants; la inclusió de professionals sanitaris al sistema procedents de fora dels països de parla catalana, i la relaxació general en la preservació del català com a llengua d'ús habitual del nostre país, han fet que, en pocs anys, el català s'hagi vist relegat a un segon terme i hagi minvat significativament la seva utilització com a llengua pròpia i oficial a Catalunya.

Davant el repte col·lectiu que aquesta situació ens suposa com a país, cal treballar per garantir la disponibilitat lingüística i impulsar la utilització de la llengua catalana com a element de relació social en tots els àmbits, tenint especial cura en l'impuls per normalitzar l'ús del català en l'àmbit de la salut, recalcant la importància que siguin els mateixos professionals els qui ho facin, des de dins del sistema, i impulsin amb normalitat l'ús del català.

El Govern va presentar a l'inici de la legislatura 100 mesures per impulsar el català, entre les quals la que encarregava al Departament de Salut un Pla per garantir el coneixement i l'ús de la llengua catalana en el sistema públic de salut de Catalunya. Un Pla que neix amb l'objectiu general, d'acord amb la legislació lingüística vigent, de fer del català la llengua d'ús normal al sistema públic de salut i garantir que qualsevol persona s'hi pugui relacionar des del naixement fins al final de vida en aquesta llengua, així com en qualsevol de les altres llengües oficials.

El Pla que us presentem parteix del principi que la llengua és un factor clau de comunicació que condiona la qualitat de les cures i la prestació del servei, per no comprometre l'eficiència de l'atenció i la seguretat dels pacients i per contribuir al seu benestar. Aporta, doncs, una visió humanitarista de la salut, a partir d'evidències científiques, que indiquen que cuidar els usuaris i pacients també és tenir cura de la seva llengua. Això ens porta a la necessitat ineludible que els professionals coneguin la llengua del pacient i a fer un esforç conjunt, amb el Departament de Salut al capdavant, per fer-ho possible.

El Pla inclou 33 mesures, agrupades en diversos eixos: mesures de garantia dels drets lingüístics dels ciutadans que reben atenció sanitària al sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya; mesures per a una correcta capacitació dels professionals que arriben sense conèixer la llengua, a partir del foment de la formació i l'aprenentatge, i mesures organitzatives per a les entitats de manera que tinguin en compte aquest factor dins dels seus plans de gestió, estructurant-les en un sistema de gestió lingüística que inclourà el conjunt d'actuacions que desenvolupi cada entitat i que s'hauran d'autoavaluar al final de l'exercici, per cercar-ne la millora contínua.

En resum, un Pla que té el doble objectiu d'aconseguir que el bon ús de les llengües sigui un element més que ajudi a millorar la salut de les persones i que, alhora, el sistema de salut ajudi a millorar l'estat de salut de la llengua catalana. El català és la llengua del país i es mereix que la normalitzem; per tant, posarem totes les eines que tenim al nostre abast perquè sigui possible garantir la llengua com a factor de salut.

Manel Balcells i Díaz
Conseller de Salut

1. Introducció

La llengua, factor condicionant de salut

A Catalunya, el sistema sanitari públic, amb tres llengües oficials –català, castellà i occità–,¹ atén vuit milions de persones. Els usuaris tenen el dret de ser atesos en la llengua oficial que prefereixin prioritzant sempre l'ús lingüístic que salvaguardi millor la seva salut.

En el món globalitzat actual, caracteritzat per la mobilitat professional i migratòria, el dret de les persones a utilitzar la seva llengua topa sovint amb dificultats de comprensió per part de l'interlocutor. En l'àmbit sanitari, adaptar-se a la llengua del pacient afavoreix el bon desenvolupament de la tasca del personal sanitari i és una mostra de disponibilitat lingüística. Poder atendre els ciutadans en l'entorn sanitari en la seva llengua, però, no s'ha d'entendre només com un element de satisfacció dels usuaris, sinó com un factor que condiona la mateixa assistència: entre altres coses, afavoreix la comunicació adequada entre el pacient i el personal assistencial, propicia la confiança del pacient en els professionals i reforça la seguretat de l'acte assistencial.

Això és encara més rellevant en l'atenció pediàtrica i en col·lectius com els de la gent gran, en situació de vulnerabilitat amb malalties cròniques, mentals, ingressades en centres d'atenció intermèdia o que es troben en situació de final de vida. Així mateix, hi ha estudis internacionals que demostren amb evidència científica que la comunicació insatisfactòria amb els pacients és la font principal d'errors mèdics evitables, especialment en l'atenció clínica aguda.²

El català és la llengua pròpia de Catalunya i, com a tal, és la llengua d'ús normal de totes les institucions i del sistema sanitari públic. Per aquest motiu, és important assegurar i garantir que els professionals sanitaris tinguin els coneixements necessaris per poder atendre els pacients en català, sens perjudici del dret dels ciutadans de ser atesos en qualsevol de les altres llengües oficials.

Manca de professionals sanitaris

Actualment, la manca de professionals autòctons fa que sigui imprescindible recórrer a la contractació de sanitaris de procedències diverses per poder cobrir la demanda d'atenció

¹ En el cas de l'Hospital de Cerdanya, el francès també és llengua d'ús habitual.

² SEALE E. et al. [Patient-physician language concordance and quality and safety outcomes among frail home care recipients admitted to hospital in Ontario, Canada](#). CMAJ. 2022 Jul 11;194(26).

TOLCHINSKY W. et al. [La atención médica en los territorios bilingües](#). Med Clin (Barc). 2023 Gen 5;160(1):39-43.

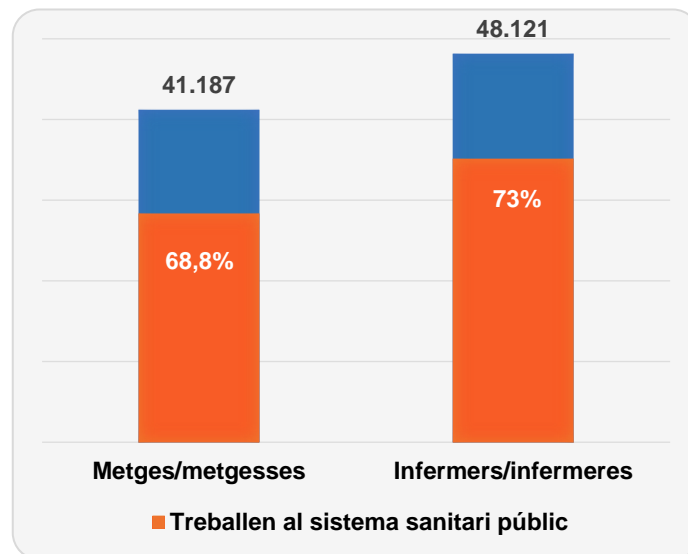
GERSHENGORN HB. [Association of language concordance and restraint use in adults receiving mechanical ventilation](#). Intensive Care Med 2023 49: 1489-98.

sanitària, que s'ha incrementat en el primer quart de segle per l'arribada constant de població nouvinguda.

En els darrers anys s'ha col·legiat a Catalunya un important nombre de professionals estrangers. Tenint en compte, a més, que està previst que en els propers deu anys es jubili més d'una quarta part dels actuals metges col·legiats –la majoria dels quals nascuts o formats a Catalunya–, en el futur immediat, les necessitats de cobertura de vacants de professionals de medicina i d'infermeria poden arribar gairebé a un 20% del total de les plantilles laborals.

La dificultat de trobar professionals en algunes especialitats –com les de pediatria i medicina familiar i comunitària a l'atenció primària, o medicina interna, psiquiatria i anestesiologia i reanimació a l'atenció hospitalària– fa que es mantingui aquesta situació. El problema de la manca de professionals s'agreuja en funció de l'àmbit territorial, i especialment en les regions sanitàries que es troben fora de l'àrea metropolitana de Barcelona –que són les que tenen proporcionalment més població catalanoparlant– com les de la Catalunya Central, Terres de l'Ebre i Alt Pirineu i Aran, en centres sanitaris comarcals mitjans i petits amb una repercussió més important en la disponibilitat de l'atenció sanitària.

Professionals de medicina i infermeria col·legiats a Catalunya. Any 2022



Per tant, la contractació de professionals de fora de Catalunya serà una realitat consolidada de futur i cal adequar el sistema d'acollida per facilitar-los l'aprenentatge de les llengües necessàries en cada cas i trobar l'equilibri per poder oferir una assistència sanitària de qualitat tot respectant al màxim els drets lingüístics dels usuaris.

Val a dir que de les dades col·legials es desprèn que la llengua catalana no és un factor de dissuasió per als professionals a l'hora de venir a treballar a Catalunya i que, en tot cas, cal estudiar i tenir en compte altres factors no estrictament lingüístics relacionats

amb les condicions laborals, el sistema estatal MIR, la previsió de necessitats de professionals o l'oferta de places de les facultats catalanes.

Els professionals residents

Cada any s'incorporen al sistema sanitari català un gran nombre de professionals sanitaris mitjançant un sistema de provisió de places estatal de formació especialitzada. La selecció dels residents sanitaris es fa a través d'unes proves que no convoca la Generalitat de Catalunya sinó l'Estat espanyol des de fa més de quaranta anys i en què només es demanen als aspirants coneixements de castellà, però no de cap de les altres llengües de l'Estat que són oficials al seu territori, com ara el català, el basc o el gallec, sense que les comunitats autònomes puguin ni tan sols valorar aquests coneixements com a mèrit en l'adjudicació de places.³ Amb aquest sistema de provisió, l'any 2023 hi ha al sistema sanitari públic català 5.904 residents, dels quals el 39,2% provenen de territoris no catalanoparlants de l'Estat espanyol, d'altres països d'Europa i altres continents.

D'altra banda, en els últims anys han sortit anualment de les facultats de medicina de Catalunya uns 1.200 graduats; cal tenir en compte, però, que només el 50% dels estudiants de medicina són d'origen català, l'altre 50% o bé són estrangers (un 4%) o bé provenen de la resta de l'Estat (un 46%) i, aquests, un cop acabada la formació universitària acostumen a retornar als seus llocs d'origen. El mateix s'esdevé amb una bona part de residents sanitaris forans que no continuen a Catalunya un cop han acabat el període formatiu de residència i, a la inversa, amb una part de metges catalans que retornen a Catalunya un cop feta la residència en centres de la resta de l'Estat. És clar, doncs, que l'origen dels estudiants universitaris i dels residents és un factor que condiona i determina la seva permanència o retorn posterior a Catalunya.

Per tant, la formació de professionals residents hauria de tenir en compte el factor lingüístic per millorar l'ús del català en l'atenció sanitària a Catalunya. És imprescindible acordar i desenvolupar un sistema lingüísticament responsable de formació i selecció dels professionals i, en aquest sentit, l'Administració de l'Estat ha d'assumir el compromís de garantir-ho per tal que els usuaris puguin ser atesos en la seva llengua oficial.

³ Entre els requisits d'admissió a les proves hi ha el de "*demostrar un conocimiento suficiente del idioma español, en el caso de las personas aspirantes nacionales de Estados cuya lengua oficial no sea el español, a través de un título oficial que acredite que el nivel adquirido es, como mínimo, el C1, según la clasificación derivada del Marco Común Europeo de referencia para las lenguas, según lo establecido en el artículo 19 del Real Decreto 589/2022, de 19 de julio*" (Ordre SND/990/2023, de 17 d'agost, per la qual s'aprova l'oferta de places i la convocatòria de proves selectives 2023 per a l'accés l'any 2024 a places de formació sanitària especialitzada per a les titulacions universitàries de grau/licenciatura/diplomatura de Medicina, Farmàcia, Infermeria i de l'àmbit de la Psicologia, la Química, la Biologia i la Física. BOE núm. 202, de 24.8.2023).

L'ús del català i les altres llengües oficials al sistema de salut i l'atenció a la diversitat lingüística

Tot i que el sistema públic de salut de Catalunya fa seu el principi del català com a llengua d'ús normal, és una evidència que el seu coneixement i ús en els professionals és deficitari. És responsabilitat de l'Administració sanitària proporcionar les eines i els recursos per donar-hi resposta i alhora, també, garantir que els usuaris puguin ser atesos en la seva llengua oficial, ja sigui el català, el castellà o l'occità.

D'altra banda, a Catalunya el sistema sanitari públic atén pacients que parlen multitud de llengües diferents i que provenen de comunitats lingüístiques d'arreu del món. Els canvis demogràfics dels darrers anys i la situació sociolingüística de Catalunya reclamen al sistema de salut el compromís de poder atendre pacients amb cultures i llengües diverses.

També, per assegurar la comunicació eficaç i la seguretat de l'acte mèdic, és voluntat del Departament de Salut eliminar al màxim les barreres lingüístiques i facilitar els mitjans que permetin que persones amb discapacitat visual, auditiva o de parla no tinguin dificultats lingüístiques o problemes d'accessibilitat a l'hora de rebre l'atenció sanitària.

L'acreditació dels coneixements lingüístics

El marc normatiu vigent estableix l'exigència al personal de l'Administració de la Generalitat i del sector públic que en depèn d'acreditar el nivell de coneixements de català i castellà en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball per a l'accés al cos, l'escala o la categoria professional corresponent.

En els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de l'ICS (règim estatutari), es demana al personal sanitari acreditar el nivell de llengua corresponent d'acord amb la seva categoria professional. En el cas que no el puguin acreditar, han de superar una prova de coneixements del nivell corresponent.

Pel que fa als centres sanitaris concertats (règim laboral), que poden ser de titularitat pública, semipública o privada, es regeixen per un contracte de provisió de serveis amb el Servei Català de la Salut que conté una clàusula del compliment de les obligacions lingüístiques que estableix la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística. La normativa estableix que els professionals d'aquests centres han de tenir coneixements semblants i equiparables als que s'exigeixen al personal de les administracions públiques de Catalunya.

Garantia dels drets lingüístics

Els centres sanitaris han de vetllar perquè hi hagi sempre una bona atenció lingüística a tothom, però especialment a les persones en situació de vulnerabilitat, edat avançada o final de vida per tal que no siguin elles les que hagin d'adaptar-se a la llengua del

personal sanitari sinó a l'inrevés. Normalment, les persones d'edat avançada necessiten rebre assistència sanitària d'una gran diversitat de professionals –metges, infermers, auxiliars d'infermeria, fisioterapeutes, personal d'informació i atenció a l'usuari, cuidadors, etc.– i cal tenir en compte que no els resulta fàcil i els pot suposar un gran esforç haver de parlar i fer-se entendre en una llengua que no els és pròpia ni habitual.

El Departament de Salut analitza les queixes relacionades amb l'ús de les llengües i vetlla pel compliment dels drets lingüístics d'usuaris i pacients. Totes i cadascuna de les reclamacions tenen importància individual en afectar drets lingüístics emparats per la normativa vigent.

És per això que el Pla recull diverses actuacions per garantir els drets lingüístics, millorant els canals de comunicació per fer-los més eficients i accessibles per a la recepció de queixes lingüístiques, i on els usuaris puguin expressar les reclamacions sobre l'atenció lingüística rebuda i rebre una resposta adequada.

En aquest context, el Departament de Salut presenta el Pla per garantir el coneixement i l'ús del català en el sistema públic de salut de Catalunya, amb 4 eixos d'actuació i 33 mesures, amb la finalitat d'aconseguir la plena capacitat lingüística dels professionals i que els usuaris del sistema sanitari públic puguin ser atesos oralment i per escrit en català i, també, en la resta de llengües oficials a Catalunya i vegin així garantits els seus drets lingüístics.

2. Antecedents

Des de fa anys, el Departament de Salut, amb la col·laboració de la Secretaria de Política Lingüística, el Consorci per a la Normalització Lingüística, i el Centre de Terminologia TERMCAT, entre altres organismes, i conscient de la necessitat de normalitzar lingüísticament un sector pel qual passa anualment un percentatge molt alt de la població i en el qual es produeixen una gran diversitat de situacions comunicatives, ha dut a terme accions per facilitar l'ús habitual del català en els centres sanitaris, per fomentar el coneixement de la llengua entre el personal o per desenvolupar i divulgar la terminologia catalana de les ciències de la salut.

Així, durant el primer decenni de segle ja es va observar que calia afrontar una sèrie de canvis socials que influïen considerablement en els usos lingüístics de les institucions i de les persones a Catalunya, com eren la implantació generalitzada de les tecnologies de la informació i la comunicació (que s'introdueixen sovint en les llengües més esteses, com el castellà o l'anglès) i l'augment progressiu de població immigrada recentment (amb coneixements escassos o nuls de català i de vegades també de castellà), tant entre els usuaris del sistema de salut com entre els professionals.

Amb la voluntat d'atendre aquestes noves necessitats, el 4 de febrer de 2003 el Govern de la Generalitat va aprovar un acord amb una sèrie de mesures per fomentar l'ús del català. En el marc d'aquest acord, el 27 d'octubre de 2003, els departaments de Sanitat i Seguretat Social (ara Salut), i de Cultura, el Consorci Sanitari de Barcelona i el Consorci per a la Normalització Lingüística van signar un conveni marc de col·laboració amb l'objectiu d'aconseguir la plena normalitat de l'ús del català en l'àmbit de la sanitat a Barcelona. Posteriorment, i per decisió del Govern, l'àmbit d'aplicació d'aquest conveni es va ampliar a tot el territori de Catalunya.

Aquesta voluntat es va materialitzar l'any 2005 en l'anomenat **Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris**, amb la finalitat d'aconseguir que el català fos la llengua d'ús habitual en les situacions comunicatives que es produïen en els centres, serveis i establiments sanitaris de la xarxa sanitària catalana.⁴

El Departament de Salut, per mitjà de l'Institut d'Estudis de la Salut, va elaborar l'any 2008 el **Programa d'acollida de professionals estrangers**. Aquest programa, com a proposta formativa, es basava, d'una banda, en coneixements relacionats amb els aspectes jurídics, legals i del sistema de salut, drets i deures dels pacients, comunicació metge-pacient, etc. i, de l'altra, en la facilitació del procés d'integració en el lloc de treball mitjançant una autorització activa, incloent-hi el treball del coneixement de la llengua catalana.

Durant el segon decenni, i a partir de l'aprovació de plans anuals pels òrgans de direcció, el Departament de Salut ha desenvolupat actuacions per afavorir i impulsar l'ús del català en àmbits com el de la formació de professionals, els sistemes d'informació, el treball en

⁴ ATIENZA A; GUERRERO À; SOLÉ-CAMARDONS J. "[Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris](#)", Llengua i Ús. 2004, 31(3):5-8.

xarxa, la comunicació i els recursos lingüístics i terminològics.

En aquest sentit, i pràcticament des dels inicis, el Departament de Salut ha promogut la terminologia en català de les ciències de la salut per aconseguir la normalització de la llengua catalana en l'àmbit mèdic i científic i perquè pugui ser una llengua plenament usada en el sistema sanitari. Cal posar en valor la col·laboració i la feina conjunta del Departament de Salut –a través del Servei de Planificació Lingüística– i el Centre de Terminologia TERMCAT, des de fa més de 20 anys, en la normalització terminològica del llenguatge mèdic i de les ciències de la salut, que ha permès tirar endavant més d'una trentena d'obres terminològiques.⁵

Pacte Nacional per la Llengua

El Parlament de Catalunya, per mitjà de la Resolució 102/XIV, sobre l'orientació política general del Govern (255-00002/13), a la sessió del 30 de setembre de 2021, va instar el Govern, entre altres mesures de foment de l'ús del català, a promoure un pacte nacional per la llengua i a encarregar un informe acadèmic sobre la situació de la llengua, amb l'objectiu de donar resposta als profunds canvis socials i sociolingüístics que ha viscut Catalunya durant les primeres dècades del segle XXI,

A la primera reunió del Pacte Nacional per la Llengua, el febrer de 2022, es va presentar l'informe acadèmic [Un marc sociolingüístic igualitari per a la llengua catalana](#) als partits polítics i a les entitats i representants del Consell Social de la Llengua Catalana, com a inici del procés de reflexió, debat i consens del [procés participatiu](#) adreçat a totes les institucions, grups polítics, organitzacions, entitats socials i a la població en general, que reconeixen la unitat de la llengua catalana, que comparteixen que la situació de la llengua és complexa i delicada ara mateix a Catalunya i a la resta del domini lingüístic, i que veuen la necessitat d'actuar per revertir la situació. Aquest informe contenia un diagnòstic concret sobre els reptes detectats en l'àmbit sociosanitari. A més, durant el procés participatiu es van fer sessions específiques sobre la situació en [l'àmbit de la salut i l'atenció sociosanitària o intermèdia](#), així com [taules rodones](#) destinades a analitzar la situació lingüística al sistema sanitari i debatre com solucionar-la.

Aquests treballs, juntament amb la síntesi de les aportacions recollides durant el procés participatiu s'acabaran amb l'elaboració del text definitiu del Pacte, que, un cop aprovat, les institucions, les entitats i la ciutadania podran subscriure.

El Pacte Nacional per la Llengua es dirigeix en primer lloc a la ciutadania de Catalunya, però els seus objectius interpel·len igualment el conjunt de la comunitat lingüística catalana i, en un sentit més ampli, qualsevol persona que pugui sentir-se implicada en la defensa de la diversitat lingüística. En aquest sentit el Pacte busca establir un diagnòstic objectiu de la situació de la llengua a partir del qual es pugui dissenyar i dur a terme una política lingüística més transversal, participativa i consensuada que permeti:

⁵ Canal Salut. Serveis lingüístics. Diccionaris i terminologia de les ciències de la salut.

- Incrementar els nivells de coneixement col·lectiu de la llengua.
- Facilitar al màxim l'ús de la llengua en tots els àmbits, parant especial atenció als més rellevants en què la llengua té menys presència.
- Potenciar l'adopció de la llengua entre les persones que no la tenen de partida.

Tot plegat implica reconsiderar pressupòsits, revisar polítiques, renovar compromisos i preveure línies d'actuació per al futur per convertir la llengua en un punt de trobada i en una eina de cohesió social, reforçar la seguretat lingüística de les persones i garantir la continuïtat del català com a llengua completa.

Aquest procés ha de conduir a la signatura d'un document, el Pacte Nacional per la Llengua, que serà la base per al futur pla de política lingüística pluriennal.

El català, llengua de país

El 29 de novembre de 2022, el Govern va aprovar en sessió extraordinària el document de les 100 mesures per impulsar el català –[El català, llengua de país](#)–, de les quals 5 van ser proposades pel Departament de Salut:

1. Pla d'impuls al coneixement i l'ús de la llengua catalana al conjunt del sistema sanitari.
2. Cursos de català per a professionals de l'Institut Català de la Salut.
3. Incrementar l'oferta i fomentar la inscripció als cursos sobre els drets i deures lingüístics dels ciutadans.
4. Actuacions destinades a vetllar perquè els usos lingüístics interns i externs del Departament s'adeqüin a la normativa: usos orals, escrits i en línia, clàusules lingüístiques, cursos impartits als treballadors, etc.
5. Recursos lingüístics i terminològics relacionats amb l'àmbit de la salut.

Al llarg de 2023, des del Departament de Salut s'han dut a terme tot un seguit d'accions per implementar aquestes 5 mesures, la primera de les quals precisament ha estat l'elaboració del present Pla per garantir el coneixement i l'ús del català en el sistema públic de salut de Catalunya. Per tant, aquest Pla s'integra plenament en els objectius del Pacte Nacional per la Llengua, que preveu l'elaboració i el desplegament de plans departamentals i sectorials de política lingüística.

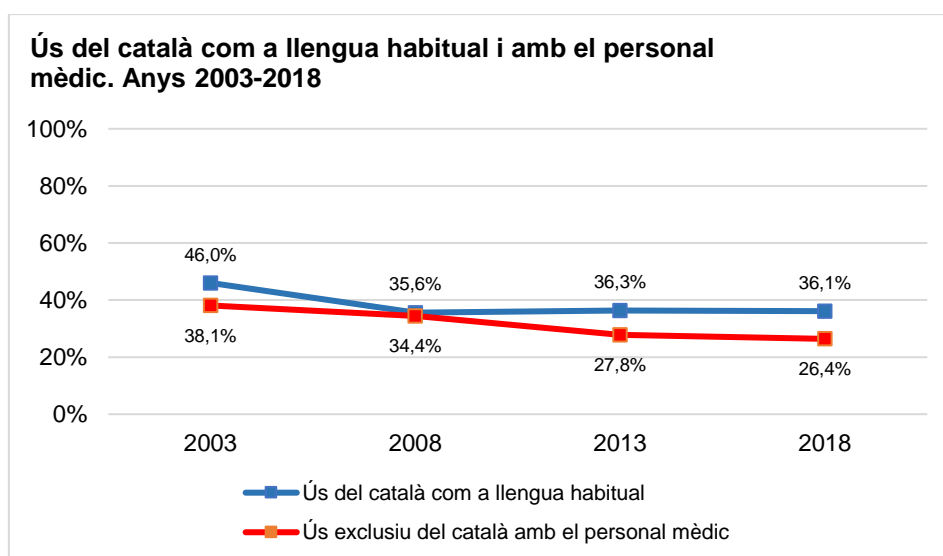
Pacte Nacional de Salut

El Pacte Nacional de Salut que s'està elaborant, i que parteix de la necessitat de transformació del sistema de salut, incorpora aportacions en el sentit de preveure el reconeixement i compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema de salut de Catalunya com un element destacat per assegurar la qualitat i seguretat en l'atenció sanitària.

3. Diagnosi i situació actual

Usos lingüístics dels pacients amb el personal mèdic

Segons l'Enquesta d'usos lingüístics de la població (EULP), en el període 2003-2018 l'ús exclusiu del català de la població amb el personal mèdic experimenta un descens, més accentuat de 2003 a 2013 i més lleuger de 2013 a 2018. Així, passa d'un 38,1% el 2003 a un 27,8% el 2013 i a un 26,4% el 2018, i se situa gairebé deu punts per sota respecte a l'ús del català per la població com a llengua habitual.⁶



Font: Generalitat de Catalunya. Institut d'Estadística de Catalunya. [Enquesta d'usos lingüístics de la població 2003-2018](#).

Per franges d'edat, s'observa que la població de més de 65 anys és la que utilitza més el català amb el personal mèdic; en canvi, la franja d'edat de 30 a 44 anys és la que l'utilitza menys.

Per àmbits territorials, i com succeeix en la resta d'àmbits d'ús, on més s'utilitza la llengua catalana amb el personal mèdic és a les comarques centrals i a les Terres de l'Ebre, i on s'utilitza menys és a l'àrea metropolitana de Barcelona.

D'acord amb l'EULP, l'ús del català amb el personal mèdic se situa lleugerament per sobre de la mitjana en relació amb altres àmbits d'ús; així, per exemple, està per sobre dels usos al petit i gran comerç però, en canvi, queda bastant per sota dels usos de la població amb l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

⁶ En el moment d'elaborar aquest Pla encara no es disposa de les dades de l'Enquesta d'usos lingüístics de la població de 2023.

Usos lingüístics dels professionals sanitaris

Els dos estudis més recents que proporcionen dades dels usos lingüístics dels professionals sanitaris són l'Estudi d'usos lingüístics en l'assistència sanitària (ULAS) promogut per l'Acadèmia de Ciències Mèdiques de Catalunya i Balears, a partir d'una enquesta feta l'any 2020 a 1.800 professionals de medicina i infermeria i l'Estudi sobre les necessitats i coneixements lingüístics dels metges a l'assistència sanitària pel Consell de Col·legis de Metges de Catalunya (CCMC), a partir d'una enquesta feta el 2023 a més de 1.300 professionals només del col·lectiu mèdic.

A partir dels resultats provisionals de l'Estudi ULAS⁷ es desprèn que l'ús del català és més freqüent en el personal sanitari de més edat que entre els adults joves. Els professionals més joves són els que utilitzen més el castellà tant parlat com en els documents mèdics, però alhora són els que demanen més poder aprendre la llengua catalana. També els més joves, sobretot metges i metgesses (en contrast amb el personal d'infermeria i d'altres) i els qui treballen en hospitals (en comparació amb els que treballen als CAP) com també els nascuts fora de Catalunya són els professionals de la sanitat que utilitzen més el castellà com a llengua de salutació. Pel que fa al català escrit, també els metges i metgesses i els qui treballen en hospitals usen menys el català tant en la història clínica com en altres documents i en els correus electrònics de feina.

Estudi del Consell de Col·legis de Metges de Catalunya

Segons l'Estudi del CCMC,⁸ el català és la llengua inicial (primera llengua parlada a casa a la infantesa) del 37,6% dels metges que exerceixen a Catalunya, mentre que el castellà ho és del 52,2%. Entre els nascuts a Catalunya, el català és la llengua inicial del 62,8%.

Per franges d'edat, el català com a llengua inicial està més present en la de 56 a 65 anys (48,2%), mentre que el mínim es registra a la franja de 36 a 45 anys (26%). Això coincideix amb el fet que, en el grup d'edat de 30 a 44 anys, més del 40% dels metges col·legiats a Catalunya són nascuts a l'estranger i prop del 20% són nascuts a la resta de l'Estat espanyol. Les dades demogràfiques dels col·legis de metges evidencien un canvi important en els darrers anys en la composició de la piràmide d'edat dels col·legis de metges, amb l'entrada de molts metges d'origen estranger, els quals contribueixen a garantir el relleu generacional dels metges que es jubilen però, al mateix temps, aquesta tendència suposa un repte en l'àmbit lingüístic pel que fa a l'acollida d'aquests nous professionals.

⁷ RAMIS O, BOSCH F et al. Diagnòstic i abordatge de la llengua catalana. Resultats preliminars de l'Estudi d'Usos Lingüístics en l'Assistència Sanitària (ULAS). Comunicació presentada el 15 de maig de 2021 a les 39es Jornades Sanitàries del Vallès.

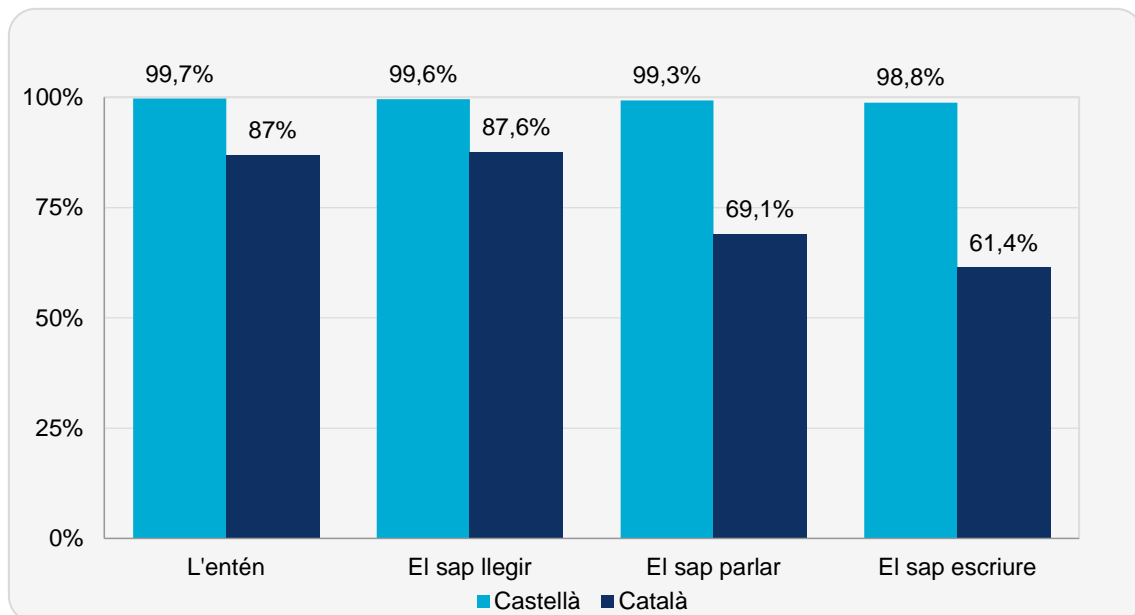
⁸ [Estudi sobre les necessitats i coneixements lingüístics dels metges a l'assistència sanitària. CCMC](#). Febrer de 2024.

Coneixements per habilitats lingüístiques

L'origen geogràfic està directament relacionat amb el nivell de domini del català. Els metges nascuts en països extracomunitaris tenen els nivells més baixos d'habilitats en català: el 56,6% l'entenen i el llegeixen, però només el 9,8% el parlen i l'escriuen.

Més enllà de l'origen, sembla que el factor més determinant a l'hora d'assolir habilitats lingüístiques és el temps de residència i treball al país. L'enquesta també mostra que un de cada quatre metges estrangers no coneixia que el català és llengua oficial en el moment de la seva arribada a Catalunya.

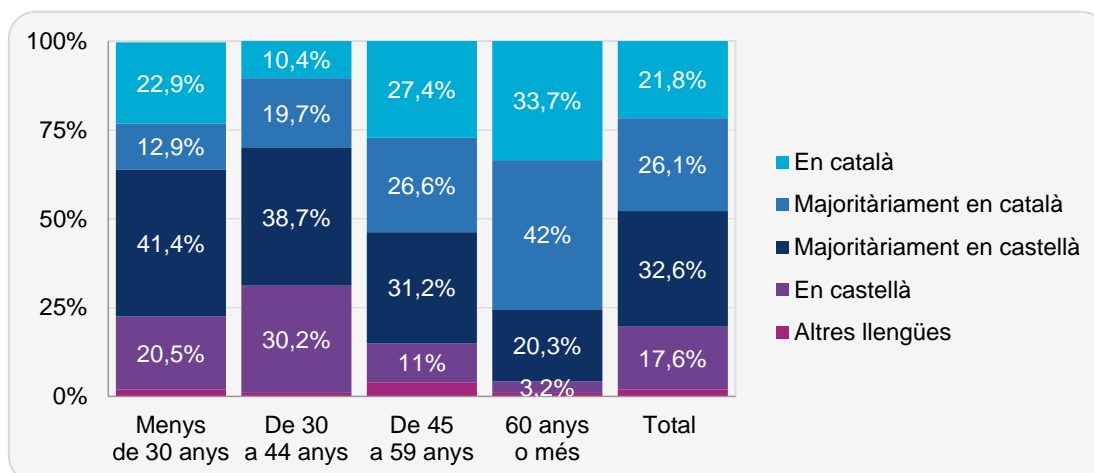
Habilitats lingüístiques en català i castellà dels metges que treballen a Catalunya



Ús del català amb els pacients i entre companys

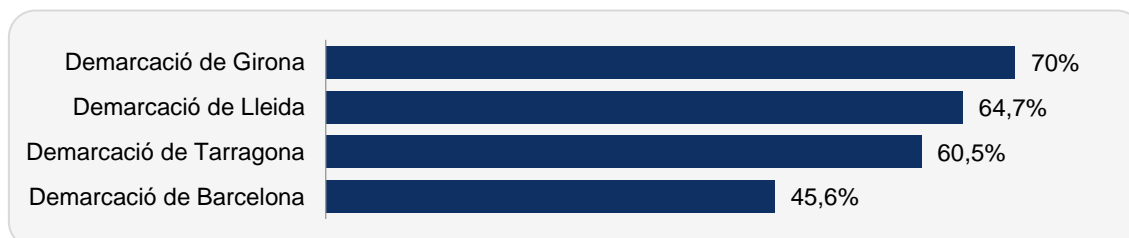
Menys de la meitat dels metges (47,8%) empen el català de manera habitual per comunicar-se amb els pacients durant els actes assistencials. L'ús de la llengua catalana durant l'acte mèdic és força menys freqüent entre les generacions joves de metges (sobretot a la franja de 30 a 45 anys), coincidint amb percentatges més elevats de metges nascuts fora de Catalunya, especialment a països extracomunitaris.

Llengua d'ús amb els pacients per franges d'edat



Per edats, igual que en l'Estudi ULAS, s'observen diferències significatives en l'ús del català, que és més freqüent en el personal sanitari de més edat que entre els més joves: del 75,7% dels metges de 60 anys o més que empren el català habitualment a tan sols el 30,1% a la franja de 30 a 44 anys.

Per àmbits territorials, destaca la diferència entre la demarcació de Girona i la de Barcelona.



El 55,3% dels metges afirmen que, majoritàriament, s'adrecen inicialment al pacient en català i, d'aquests, el 63% canvien automàticament de llengua si la resposta és en castellà; el 15,2% demanen al pacient si els entén en català i el 20,8% continuen en català si comproven que el pacient els comprèn. Pel que fa al 43,1% que s'adrecen inicialment al pacient en castellà, el 45,6% canvien al català si és la llengua del pacient; l'11,1% pregunten si els entén en castellà i el 41,4% mantenen el castellà si perceben que els entén.

Pel que fa a la relació entre companys, l'ús habitual del català és una mica més elevat i arriba al 55,6%. El 41% dels metges afirmen que prefereixen que els companys els parlin en català i el 14,6%, en castellà, mentre que al 44,4% els resulta indiferent. Tenint en compte l'origen, els metges nascuts a Catalunya prefereixen relacionar-se en català

(62,2%), mentre que més de la meitat dels metges nascuts fora de Catalunya manifesten que els és indiferent que els companys els parlin en català o en castellà.

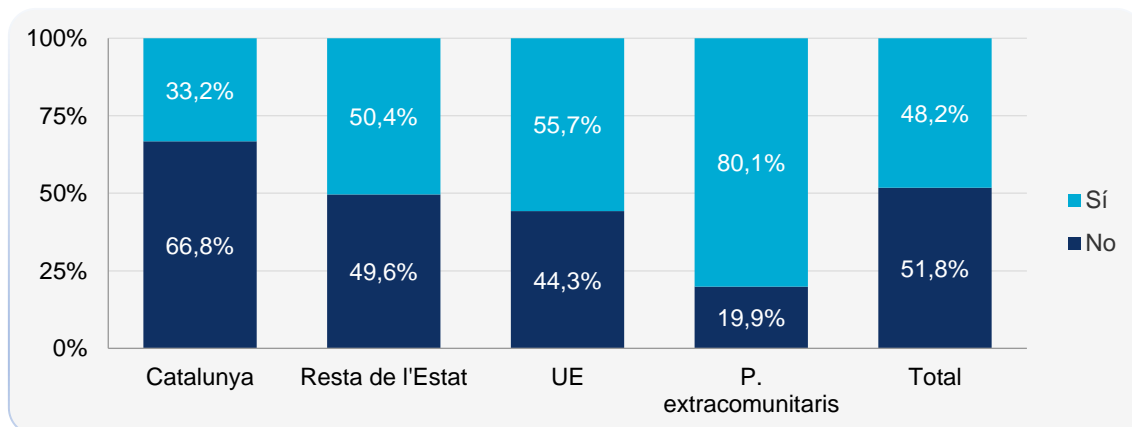
Tot i que la majoria dels metges procedents de fora de Catalunya no tenen inconvenient que els companys se'ls adrecin en català, el més habitual és que el professional catalanoparlant canviï de llengua de manera automàtica davant d'un interlocutor castellanoparlant. El 74,9% dels que s'adrecen en català a un company acostumen a canviar al castellà quan aquesta és la llengua emprada per l'interlocutor. Una realitat que es correspon amb el 77,2% dels metges que afirmen que els seus companys deixen de parlar-los en català quan ells els parlen en castellà.

Formació de llengua catalana i predisposició a aprendre'n

Una altra dada remarcable que proporciona aquesta enquesta del CCMC és que el 54,7% dels metges nascuts fora de Catalunya han fet algun curs de català. Entre els que no n'han fet cap (45,3%), més del 90% consideren útil aquesta formació, però lamenten que l'oferta disponible fins ara no s'ajusta als seus horaris i necessitats.

La bona predisposició per aprendre català és majoritària entre els metges nascuts fora de Catalunya. Destaca l'interès que hi mostren els metges extracomunitaris, ja que el 80% tenen predisposició per aprendre o millorar el coneixement de la llengua catalana.

Metges que voldrien millorar el seu nivell de català (o aprendre'n), segons lloc de naixement



Els resultats de l'enquesta del CCMC mostren que existeix bona predisposició per millorar les competències en català per part del col·lectiu mèdic, especialment entre els metges procedents de països extracomunitaris.

Malgrat que la demanda de formació de català existeix, els metges manifesten que l'oferta actual no és adequada ni prou accessible, sobretot perquè no ofereix prou flexibilitat per adaptar-se als seus horaris i necessitats.

Tenint en compte que la competència lingüística és fonamental per a un bon acte mèdic, el CCMC reclama que l'Administració posi a l'abast dels metges una oferta formativa gratuïta, flexible i interactiva, que tingui, a més, en compte el coneixement de vocabulari

específic de l'àmbit sanitari i assistencial. D'altra banda, també demana a les entitats que proveeixen serveis sanitaris que hi donin suport i facilitin aquesta formació, que, habitualment, s'hauria de desenvolupar en horari laboral.

Finalment, aquest estudi del CCMC demana el compromís ferm del Departament de Salut, que ha de contribuir de manera efectiva amb una oferta formativa per al col·lectiu mèdic i proposa que, del total de places que s'ofereixen anualment, se'n reservin 1.600 només per als metges que arriben cada any a Catalunya procedents d'altres països. Aquesta oferta s'hauria d'incrementar si es consideren també els professionals arribats en anys anteriors que encara no han tingut accés a cap programa de formació lingüística.

4. Context normatiu

A Catalunya hi ha tres llengües oficials: el català, l'occità —aranès a l'Aran— i el castellà. El **català**, a més, és la **llengua pròpia** de Catalunya i, com a tal, és la llengua d'ús normal a l'Administració de la Generalitat i al sector públic que en depèn en les seves relacions i actuacions internes i amb les comunicacions i notificacions al ciutadà, sense perjudici d'aquest de rebre-les en una altra llengua oficial si ho demana. A l'Aran, la llengua pròpia és l'occità.

Els poders públics han de protegir el català, i també l'aranès, en tots els àmbits i sectors i n'han de fomentar l'ús, la difusió i el coneixement. També han de garantir l'ús de la llengua de signes catalana i les condicions que permetin d'assolir la igualtat de les persones amb sordesa que optin per aquesta llengua, que ha d'ésser objecte d'ensenyament, respecte i protecció.

En el marc d'aquesta **oficialitat**, els ciutadans, i més concretament els usuaris del sistema sanitari català, tenen dret a utilitzar qualsevol de les llengües oficials en les seves relacions amb l'Administració, que ha de garantir aquest **dret d'opció lingüística** a partir del principi de disponibilitat lingüística. Per fer-ho, l'Administració ha de dotar el seu personal del coneixement necessari de les llengües oficials perquè estigui en disposició d'atendre la persona sigui quina sigui la llengua oficial que triï per relacionar-se amb el sistema sanitari. Per això, el personal al servei de l'Administració ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials, tant en l'expressió oral com escrita, que el faci apte per a desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball. Per garantir els **drets lingüístics dels ciutadans**, en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball a l'Administració s'ha d'acreditar el coneixement de llengua en el grau adequat a les funcions pròpies de les places de què es tracti.

Tots aquests principis i criteris també han d'abraçar el personal de les institucions concessionàries, de les participades, dels serveis externalitzats dels establiments sanitaris o altre personal adscrit als establiments sanitaris mitjançant vinculacions anàlogues. Amb aquesta finalitat, el Servei Català de la Salut inclou **clàusules lingüístiques** en la contractació dels serveis sanitaris a les entitats proveïdores del SISCAT per garantir els mateixos usos lingüístics institucionals i els mateixos drets lingüístics a tots els usuaris del sistema sanitari públic. En aquest sentit, el Pla proposa aprovar i difondre instruccions que especificaran el seguiment i l'avaluació del compliment d'aquestes clàusules per a l'adequació lingüística dels serveis assistencials de la seva població de referència.

En l'àmbit de la sanitat privada, la normativa de referència és el **Codi de consum**, que estableix que les persones consumidores tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin. Tanmateix, s'observa la necessitat d'incorporar, d'una banda, requeriments lingüístics en l'obertura, acreditació i inspecció de centres sanitaris i, d'una altra, un desenvolupament normatiu que incideixi en el deure de disponibilitat lingüística en l'atenció sanitària dels centres privats i específicament dels

professionals subjectes a col·legiació obligatòria, com ara els metges, odontòlegs, farmacèutics, infermers, fisioterapeutes, podòlegs i òptics optometristes.⁹

⁹ A l'annex 2 es detalla tota la normativa aplicable.

5. Principis inspiradors del Pla

La política lingüística en el sistema de salut es basa en els principis següents:

- La **llengua és un factor clau de comunicació** que condiona la qualitat de les cures i la prestació del servei. És indispensable assegurar una comunicació satisfactòria entre pacients i professionals del sistema sanitari en les llengües oficials (català, castellà i, a l'Aran, aranès) per no comprometre l'eficiència de l'atenció i la **seguretat dels pacients** i per contribuir al seu benestar.
- La **integració lingüística del personal** que treballa al sistema de salut representa una oportunitat cabdal perquè els professionals que encara no han tingut un contacte directe o una experiència prèvia amb la llengua catalana puguin optar, en igualtat de condicions i recursos, a una integració plena a la societat catalana.
- **Cuidar els usuaris i pacients també és tenir cura de la seva llengua.** Per això, cal vetllar perquè els professionals puguin atendre els pacients en la seva llengua, perquè la comprensió i la precisió del missatge són clau per al posterior tractament.
- El respecte a la tria lingüística dels pacients ha de ser un element més que contribueixi a la **humanització de l'assistència sanitària** a partir d'una atenció empàtica en les actuacions professionals i el reconeixement dels valors culturals i lingüístics dels pacients. Els avenços tecnològics han d'ajudar a fer més fàcil l'atenció sanitària personalitzada i permetre aprofundir en la part més humana associada a les cures a la persona malalta.
- Una correcta **gestió del multilingüisme** de la ciutadania atesa pel sistema públic de salut facilita donar una atenció adequada a les persones que es poden expressar en les llengües oficials. Al mateix temps, el coneixement de diverses llengües per part dels professionals afavoreix el desenvolupament de la seva carrera i permet a la mateixa institució la difusió de la seva tasca i la relació amb altres institucions sanitàries més enllà del nostre país.

En aquest sentit, el Departament de Salut treballa cap a un model d'excel·lència dels centres i dels professionals, que promogui la millora de l'atenció, la seguretat clínica, la continuïtat assistencial i la participació, sense oblidar la satisfacció de les necessitats i les expectatives, tenint present la gestió lingüística de l'organització.

Els professionals sanitaris han de tenir present que representen un sistema que té el català com a llengua d'ús normal i amb uns usos lingüístics que cal respectar. En aquest sentit, tots els centres de salut públics (hospitals, CAP, atenció intermèdia, etc.) estan subjectes a la normativa legal vigent, també a efectes lingüístics. Però més enllà de la motivació estrictament legal segons la qual un ciutadà té el dret d'usar el català en qualsevol circumstància, és determinant que els professionals que arribin al sistema sanitari públic puguin entendre i parlar la llengua catalana i que des dels mateixos centres sanitaris se n'incentivi el coneixement i l'ús un cop contractats.

6. Objectius

Objectiu general

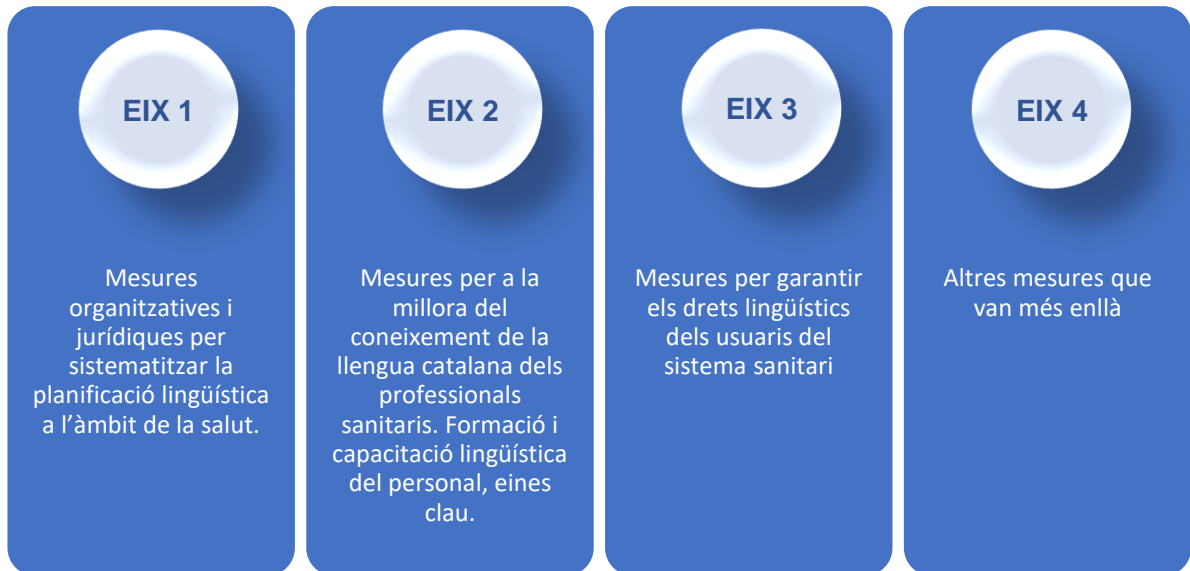
D'acord amb la legislació lingüística vigent, l'objectiu general del Pla és fer del **català la llengua d'ús normal al sistema públic de salut** i garantir que qualsevol persona s'hi pugui relacionar des del naixement fins al final de vida en aquesta llengua i en qualsevol de les altres llengües oficials.

Objectius genèrics

1. Impulsar el **coneixement del català i l'aranès** al sistema públic de salut, així com la **llengua de signes catalana**.
2. Garantir l'**ús normal del català i de l'aranès a l'Aran** als centres del sistema sanitari públic, com a llengua d'ús habitual, així com el respecte pels drets lingüístics dels usuaris.
3. Incrementar la **sensibilització lingüística** dels professionals, entenent la llengua com una factor condicionant de la salut dels ciutadans.
4. Promoure **bones pràctiques** lingüístiques per part dels professionals als centres per garantir que l'activitat es desenvolupa d'acord amb els drets lingüístics de la ciutadania en relació amb les llengües oficials.
5. Vetllar per l'**òptima comunicació** entre professionals i pacients, especialment els més vulnerables i els que no s'expressen en les llengües oficials, identificant-ne les necessitats lingüístiques i utilitzant els recursos disponibles al sistema de salut.
6. Fomentar la **participació activa** del personal en la política lingüística de l'organització i la col·laboració de totes les parts interessades per promoure una cultura de la comunicació i el respecte per la diversitat lingüística com un patrimoni valuós per a les persones.
7. Incloure objectius de **planificació i gestió lingüística** en l'estratègia del SISCAT en compliment de la legislació lingüística vigent.

7. Eixos de treball – Accions

El Pla està estructurat en **quatre grans eixos** temàtics:



Per a cada eix es descriuen els objectius específics (25), les accions previstes (33) i els indicadors de seguiment i avaluació (63). També s'estableix quina unitat directiva serà la responsable del seguiment i el calendari previst per desplegar l'actuació.

EIX 1

Mesures organitzatives i normatives per sistematitzar les actuacions de planificació lingüística en l'àmbit de la salut

Objectius específics

- a. Garantir l'ús normal de la llengua catalana als centres del sistema sanitari públic i el compliment de la normativa sobre drets i usos lingüístics oficials i sobre coneixements de llengua catalana del personal.
- b. Consolidar el concepte de la llengua com un factor clau de comunicació que afecta directament la salut i condiona la seguretat del pacient i la qualitat de l'atenció sanitària.
- c. Reforçar l'estructura organitzativa del Departament de Salut en matèria de política lingüística per impulsar i millorar l'ús de la llengua catalana i la gestió de les altres llengües oficials i no oficials.
- d. Promoure l'adopció de models de gestió lingüística en les organitzacions de l'àmbit de la salut.
- e. Incorporar en l'acreditació dels centres sanitaris la valoració dels usos lingüístics en les comunicacions orals i escrites.
- f. Garantir la introducció de les clàusules lingüístiques en els contractes amb i del SISCAT i la supervisió del seu compliment.
- g. Avaluar periòdicament l'ús i el coneixement de la llengua catalana al sistema sanitari.

Accions

1. Difondre i implementar la Instrucció 2/2024 del Servei Català de la Salut per garantir el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari públic de Catalunya, i la normativa sobre usos lingüístics oficials i coneixements de llengua dels professionals sanitaris	
Descripció:	<p>El passat 9 de maig, el Consell de Direcció del Servei Català de la Salut va aprovar la Instrucció 02/2024. Mesures dirigides a promoure el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT), amb l'objectiu formal d'establir actuacions per tal de facilitar el compliment dels drets lingüístics de la població resident a Catalunya que rep atenció sanitària a càrrec del Servei Català de la Salut i portar a terme el seguiment del seu compliment.</p> <p>Partint d'uns antecedents jurídics i normatius, la Instrucció remarca també el valor la llengua com un factor de salut en la seguretat i la qualitat de l'atenció als usuaris, i en ressalta els seus drets lingüístics. I, tal com indica el contracte subscrit de provisió de serveis sanitaris de cobertura pública, per a garantir l'exercici d'aquests drets, deixa ben palesa la necessitat d'una correcta capacitació dels professionals que arriben sense conèixer la llengua, així com de l'establiment de mesures per al foment de la formació i l'aprenentatge. Mesures que s'han d'estructurar en un document en forma de pla de gestió lingüística que ha d'incloure el conjunt d'actuacions que desenvolupi cada entitat i que s'haurà d'autoavaluar al final de l'exercici, per cercar-ne la millora contínua.</p> <p>El pla de gestió lingüística s'ha de concretar en un document de suport (vegeu Acció 7. Elaborar plans de gestió lingüística específics en centres i/o territoris de salut). El compliment de l'esmentat pla de formació serà objecte de seguiment anual per part del Servei Català de la Salut.</p> <p>Durant el primer trimestre de cada exercici, la direcció de cada centre haurà de revisar l'estat del pla i determinar nous objectius per a l'exercici següent.</p>
Responsable	CatSalut
Calendari:	2024
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de centres que han aplicat la Instrucció 2/2024. ➤ Grau de compliment dels punts del pla de gestió lingüística ➤ Taula de seguiment dels processos de contractació.

2. Implementar la política lingüística de l'ICS a tots els centres de salut i el seu personal	
Descripció:	<p>El 28 de juny de 2023, el Comitè de Direcció de l'Institut Català de la Salut va aprovar el document <i>Política Lingüística de l'Institut Català de la Salut</i> (vegeu annex 3). Aquest document defineix els principis, objectius i compromisos que assumeix l'ICS en matèria de política lingüística, i, per tant, forma part dels documents estratègics de l'organització.</p> <p>Tal com preveu el document, l'ICS ha de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Incrementar la sensibilització lingüística, impulsar el coneixement del català, garantir-ne l'ús normal als centres de l'ICS i vetllar per la utilització de la llengua de signes catalana quan escaigui, oferint la formació lingüística necessària al personal per aconseguir-ho. 2. Promoure bones pràctiques lingüístiques per part dels professionals als centres per garantir que l'activitat es desenvolupa d'acord amb els drets lingüístics de la ciutadania en relació amb les llengües oficials. 3. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, especialment els més vulnerables, que no s'expressen en les llengües oficials, identificant-ne les necessitats lingüístiques i utilitzant els recursos disponibles al sistema de salut. 4. Fomentar la participació activa del personal en la política lingüística de l'organització i la col·laboració de totes les parts interessades per promoure una cultura de la comunicació i el respecte per la diversitat lingüística com un patrimoni valuós per a les persones. 5. Incloure objectius de planificació lingüística en l'estratègia de gestió de la institució, en el marc del Codi ètic de l'ICS i el respecte a la legislació vigent.
Responsable:	ICS
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Difusió del document. ➤ Seguiment de la implementació dels diferents apartats que preveu.

3. Promoure l'aprovació de documents sobre la política lingüística de les entitats proveïdores del SISCAT	
Descripció:	<p>De manera semblant al document de política lingüística de l'ICS, i d'acord amb la missió, visió i altres documents estratègics de cada organització, es proposa que els òrgans de govern de cada entitat proveïdora del SISCAT aprovin un document que defineixi quina és la seva política lingüística, de la mateixa manera com han definit la seva política de qualitat, de gestió mediambiental, de responsabilitat social corporativa, etc.</p> <p>En aquest document, l'organització ha de descriure quins són els seus principis, valors i compromisos des del punt de vista lingüístic.</p> <p>Així mateix, cada organització, un cop aprovat el document sobre la política lingüística que seguirà, el difondrà a tot el seu personal, i a les empreses proveïdores amb les quals es relaciona.</p>
Responsable:	Servei Català de la Salut / Centres del SISCAT
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Nombre de centres amb document de política lingüística aprovat i difós al seu personal.

4. Desplegar la figura del referent lingüístic als centres sanitaris	
Descripció:	<p>Per desplegar la política lingüística que aprovi cada organització o entitat proveïdora, cada centre designarà una persona que actuarà com a referent lingüístic.</p> <p>El referent lingüístic s'ha d'encarregar de facilitar la implementació al seu centre de les accions derivades de les polítiques de planificació lingüística que endegui l'organització per iniciativa pròpia, alineades amb les directrius del CatSalut o per iniciativa del Departament de Salut mateix. També en farà el seguiment i contribuirà a l'avaluació dels resultats d'aquestes accions.</p> <p>Cada entitat, en funció del model de governança, necessitats i capacitats, designarà la persona més adequada, amb el rol, posició i autoritat dins l'organització que es consideri convenient i amb un perfil que pot ser assistencial o provenir de l'àmbit de recursos humans, comunicació, atenció a l'usuari, formació, estratègia i qualitat, etc. Aquesta persona haurà de tenir coneixements, motivació i sensibilitat en relació amb els drets lingüístics dels pacients i l'aplicació de la normativa vigent.</p> <p>Entre les funcions a exercir, hi ha les següents:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valorar el grau de compliment de les obligacions en l'àmbit lingüístic (normativa, clàusules lingüístiques establertes en els encàrrecs d'activitat assistencial del CatSalut, instruccions, etc.) i, si escau, proposar les accions oportunes per assolir-les. 2. Facilitar la implementació al centre del seu pla de gestió lingüística i de les accions derivades de les polítiques de planificació lingüística que s'estableixin, així com el seguiment de la seva efectivitat i l'avaluació dels resultats. També impulsar el conjunt d'accions correctores que es considerin necessàries, la formació i la resta de les mesures acordades en matèria lingüística, així com la comunicació periòdica de les accions endegades i/o previstes. 3. Detectar mancances en matèria de llengua que hagi observat o que li hagin fet arribar professionals de l'organització, així com recollir i gestionar les queixes lingüístiques, internes o procedents de la ciutadania, respecte als serveis del centre. 4. Actuar com a referent del pla de gestió lingüística, assumir la interlocució i coordinació amb el Servei Català de la Salut i el Departament de Salut de la Generalitat en matèria lingüística, així com coordinar-se amb el personal tècnic de planificació lingüística del territori per dur a terme plans operatius i de gestió lingüística. <p>El desenvolupament d'aquestes funcions s'ha de dur a terme amb el suport dels serveis en matèria lingüística designats pel Servei Català de la Salut i/o pel Departament de Salut, i en coordinació amb la Xarxa Tècnica de Política Lingüística de Salut.</p> <p>Al mateix temps, des del Departament de Salut s'impulsarà una xarxa de referents lingüístics per treballar conjuntament els temes relacionats amb la llengua i es programaran activitats de formació i jornades per a l'intercanvi de bones pràctiques i experiències.</p>

4. Desplegar la figura del referent lingüístic als centres sanitaris	
	Si és el cas, l'entitat pot generar també una comissió o equip de treball interdisciplinari , amb el suport de la direcció, per a dinamitzar les actuacions lingüístiques al centre.
Responsable:	Departament de Salut / SISCAT / cada centre
Calendari:	2024 – 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none">➤ Nombre de referents lingüístics designats.➤ Creació de la xarxa de referents lingüístics.➤ Nombre de reunions de la xarxa de referents realitzades.

5. Consolidar la Xarxa Tècnica de Planificació Lingüística de Salut i desplegar territorialment la figura del tècnic/a de planificació lingüística	
Descripció:	<p>El Decret 371/2011, de 19 de juliol, d'organització transversal de la política lingüística, regula la Xarxa Tècnica de Política Lingüística com a òrgan que ha de donar suport tècnic a la Secretaria de Política Lingüística i a la Comissió Tècnica de Política Lingüística en cadascun dels departaments de l'Administració de la Generalitat.</p> <p>La Xarxa Tècnica de Planificació Lingüística de Salut es va constituir formalment el 2012 (tot i que ja existia anteriorment). Actualment està formada per diversos membres en representació del Departament de Salut, el CatSalut, l'ICS i l'AQuAS que desenvolupen aquesta tasca de forma voluntària.</p> <p>Pel que fa a la figura del tècnic/a de planificació lingüística, als anys noranta hi havia un bon nombre de places distribuïdes arreu del territori. De llavors ençà i fins a l'actualitat, per motius diversos, la dotació de places del cos de planificació lingüística ha anat minvant. Tanmateix, al llarg d'aquests anys, el nombre de centres sanitaris ha anat augmentant per poder donar cobertura al creixement demogràfic de la població, la qual cosa ha generat la necessitat d'incrementar la plantilla de professionals, molts dels quals arribats de fora de Catalunya i sense la competència lingüística adequada i necessària per poder exercir adequadament les funcions pròpies del seu lloc de treball. Per aquest motiu, les noves realitats del sistema de salut fan necessari recuperar arreu del territori la figura del tècnic/a de planificació lingüística per dur a terme tasques d'assessorament lingüístic, de dinamització de l'ús del català, d'acolliment lingüístic de professionals nous i altres activitats formatives de llengua catalana, en coordinació i amb l'ajuda dels referents lingüístics de cada centre.</p>
Responsable:	Departament de Salut
Calendari:	2024
Indicadors:	➤ Nombre de tècnics i tècniques de planificació lingüística i distribució territorial.

6. Habilitar el Departament de Salut perquè pugui emetre certificats d'acreditació oficials dels nivells de llengua catalana per als professionals del sistema sanitari d'acord amb la Secretaria de Política Lingüística	
Descripció:	<p>El Departament de Salut, un cop definit el procés d'habilitació, convocarà anualment els professionals sanitaris que hagin fet els cursos de formació de llengua catalana a la realització de les proves per a l'obtenció dels certificats oficials corresponents als nivells de coneixements de llengua catalana del Marc europeu comú de referència per a les llengües (MECR).</p> <p>A les proves s'hi podran presentar els professionals sanitaris que hagin dut a terme la formació corresponent. Inicialment, s'han previst cursos de B1 (nivell elemental), B2 (nivell intermedi) i C1 (nivell suficiència). En properes edicions, es completarà l'oferta formativa amb cursos d'A1 (nivell inicial), A2 (nivell bàsic) i C2 (nivell superior).</p> <p>La finalitat de la mesura és facilitar i apropar als professionals l'obtenció de les titulacions necessàries que acreditin la seva competència lingüística amb reconeixement oficial.</p> <p>També permetrà al Departament de Salut disposar de dades sobre els coneixements lingüístics dels professionals del sistema públic de salut i la seva adequació al lloc de treball.</p> <p>Els criteris d'acreditació de les proves s'establiran i s'aniran actualitzant en coordinació amb la Secretaria de Política Lingüística.</p> <p>Es vetllarà pel reconeixement de les titulacions en altres territoris de parla catalana.</p>
Responsable:	Departament de Salut
Calendari:	2024
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de persones avaluades. ➤ Nombre de persones que obtenen la titulació. ➤ Nombre de persones convocades a les proves.

7. Elaborar plans de gestió lingüística específics en centres i/o territoris de salut	
Descripció:	<p>Per tal de desplegar el Pla territorialment, convé desenvolupar projectes lligats a cada centre i/o territori que permetin implementar sistemes de gestió lingüística concrets.</p> <p>Com a proves pilot, durant l'any 2023 s'han iniciat diversos projectes:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Hospital Clínic b. Regió Sanitària Camp de Tarragona: dos CAP c. Regió de les Terres de l'Ebre d. Regió del Penedès <p>De forma paral·lela, la Instrucció 2/2024 del CatSalut requereix als diversos proveïdors de serveis l'elaboració d'un pla de gestió lingüística per a cada organització, que haurà de desenvolupar els continguts de la política lingüística del centre. Aquests plans, com a mínim, hauran d'incorporar els següents elements:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Designació d'una referent lingüístic. • Definició de la política lingüística del centre o entitat proveïdora. • Elaboració d'una diagnosi lingüística de l'entitat. • Definició d'uns objectius lingüístics. • Pla de formació específic que permeti completar un itinerari formatiu orientat a l'adequació lingüística de cada professional al seu lloc de treball. • Foment de bones pràctiques • Mesures de seguiment de les clàusules lingüístiques en els processos de compra pública de serveis i subministraments del SISCAT. • Mesures de control documental • Sistema de gestió de les queixes en matèria lingüística i de les accions correctores adoptades. • Mesures de monitoratge, mesura i autoavaluació del Pla. <p>A més, durant el primer trimestre de cada exercici, la direcció de l'entitat haurà de revisar l'estat del pla i determinar nous objectius per a l'exercici següent.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboració de la Guia per a la implementació d'un sistema de gestió lingüística a cada entitat del sistema, a partir de la seva política lingüística. • Difusió de les línies de subvencions de la Secretaria de Política Lingüística per a projectes lingüístics, entre els quals la implementació de plans de gestió lingüística en centres i entitats de salut. Per al 2025, es pretén obrir una línia conjunta amb la SPL específica per a institucions del sistema públic de Salut.
Responsable:	Departament de Salut / regions CatSalut / cada centre / Secretaria de Política Lingüística
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Nombre de centres / entitats amb plans lingüístics específics.

7. Elaborar plans de gestió lingüística específics en centres i/o territoris de salut
--

➤ Nombre de centres / entitats amb projectes lingüístics subvencionats.

8. Incorporar requeriments lingüístics en l'obertura, acreditació i inspecció de centres sanitaris	
Descripció:	<p>Correspon al Departament de Salut el procés d'acreditar els diversos centres del sistema de salut (hospitals, centres d'atenció primària...), així com d'altres establiments sanitaris (farmàcies, centres odontològics, de fisioteràpia...) que atenen la població, i que també han de complir la legislació vigent en matèria lingüística.</p> <p>Si considerem la llengua com un factor de salut, cal introduir els criteris per a la seva acreditació, en l'obertura o inspeccions posteriors, més enllà dels requeriments propis de consum.</p> <p>Per a això, s'han de portar a terme:</p> <ol style="list-style-type: none"> Acords amb els consells intercol·legials. Campanyes de difusió dels requeriments lingüístics per a les diverses tipologies de centres. Incorporació de criteris lingüístics en els manuals d'acreditació de centres. Incorporació d'ítems d'avaluació en la inspecció de centres. Reforç normatiu del deure de disponibilitat lingüística en l'atenció sanitària dels centres sanitaris privats i dels professionals subjectes a col·legiació obligatòria.
Responsable:	Departament de Salut / Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària / Direcció General de Professionals de la Salut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Nombre de centres amb requeriments lingüístics incorporats.

9. Avaluar l'ús i coneixement de la llengua catalana	
Descripció:	<p>Per tal de garantir el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema públic de salut de Catalunya, és necessari disposar d'una metodologia per a l'avaluació periòdica de l'ús i coneixement de la llengua catalana en el sistema públic de salut.</p> <p>Es promou la inclusió de preguntes sobre usos lingüístics en les diverses enquestes i estadístiques que es porten a terme actualment:</p> <p>a. Enquestes lingüístiques:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enquesta d'usos lingüístics de la població de Catalunya (periodicitat quinquennal) • Col·legis professionals • Societats científiques <p>b. Enquestes sanitàries:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baròmetre sanitari (periodicitat anual) • PLAENSA (estudiar la possibilitat d'afegir preguntes a diferents àmbits): Atenció primària i hospitalària, urgències. • Enquesta de salut de Catalunya • Elaboració d'una enquesta específica, amb metodologia PLAENSA i via SMS, per tal de conèixer el grau de satisfacció per l'atenció lingüística rebuda, per regions sanitàries i amb periodicitat anual. <p>La combinació d'aquestes eines sociolingüístiques pot proporcionar una visió holística de l'ús de la llengua catalana al sistema públic de salut de Catalunya, i ha de permetre identificar àrees d'èxit i àrees on es podrien implementar millores per fomentar i garantir l'ús del català.</p> <p>Per a la recollida de dades, el Departament de Salut també donarà suport als estudis sociolingüístics promoguts per universitats, entitats i col·legis professionals.</p>
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilitat d'enquestes i eines sociolingüístiques per a l'obtenció de dades sobre usos lingüístics. ➤ Anàlisi periòdica (anual) de l'evolució dels usos lingüístics.

EIX 2

Mesures per a la millora del coneixement de la llengua catalana dels professionals del sistema sanitari. Formació i capacitació lingüística del personal, eines clau.

Objectius específics

- a. Disposar de dades sobre els coneixements lingüístics dels professionals del sistema públic de salut i l'adequació al seu lloc de treball.
- b. Definir el mapa de la formació de llengua catalana al sistema públic de salut, que permeti:
 - Introduir la formació en origen, i prèviament a la incorporació al lloc de treball, de coneixements bàsics de la llengua.
 - Accelerar al màxim i en el termini més curt possible la capacitat d'adquirir una comprensió passiva de la llengua catalana.
 - Generar un itinerari de formació progressiu que permeti assolir els nivells adequats de la llengua per a cada lloc de treball.
- c. Proporcionar formació bàsica de català als residents sanitaris provinents de fora de Catalunya i als professionals nous que s'incorporin al sistema de salut públic.
- d. Fer fàcil el procés d'aprenentatge de la llengua catalana (informació, orientació, inscripció, avaluació del nivell, impartició del curs, avaluació final i certificació).
- e. Incrementar el coneixement de la llengua catalana entre els professionals del sistema públic de salut (actuals i futurs).
- f. Promoure el Programa de voluntariat per la llengua (VxL) en l'àmbit sanitari com a complement de les activitats de formació i aprenentatge de la llengua.
- g. Garantir que la formació adreçada als professionals del sistema sanitari públic es pugui fer en català.
- h. Generar recursos lingüístics útils per a l'aprenentatge de la llengua i la millora de la qualitat lingüística.

Accions

10. Dur a terme una diagnosi del coneixement lingüístic dels professionals del sistema públic de salut	
Descripció:	<p>Detecció, anàlisi i quantificació de les necessitats formatives dels més de 150.000 professionals que treballen en els centres del sistema públic de salut per proporcionar-los els coneixements lingüístics necessaris per desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.</p> <p>Actualment, no es disposa de cap sistema o aplicació per conèixer amb exactitud quines són aquestes necessitats, per la qual cosa es proposa fer la detecció a partir dels expedients de les unitats de recursos humans i dur a terme un mapa de les competències lingüístiques dels professionals.</p> <ol style="list-style-type: none"> Enquesta de l'ICS per conèixer l'estat de l'adequació lingüística dels seus professionals. Desenvolupament de solucions informàtiques que permetin als diversos organismes i centres gestors conèixer l'estat de l'adequació lingüística dels seus professionals. Analitzar la possibilitat d'incorporar la informació de coneixements lingüístics al Registre de professionals.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Centres SISCAT/ Direcció General de Professionals de la Salut
Calendari:	2024
Indicadors:	➤ Adequació lingüística (%) dels professionals per centres.

11. Facilitar la formació de català als estudiants universitaris de graus i màsters en ciències de la salut que no disposen de l'acreditació del nivell	
Descripció:	<p>Obtenció de dades sobre els coneixements lingüístics dels estudiants de graus i màsters en ciències de la salut i sobre els usos lingüístics a les universitats.</p> <p>Cal que, durant el seu període formatiu, els estudiants de grau puguin obtenir una titulació oficial, d'acord amb el nivell assolit de coneixements de català. Per a això, convé que les universitats assumeixin:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La consideració dels graus en ciències de la salut com a graus lingüísticament estratègics. b. La realització d'un procés previ de detecció de necessitats i treball conjunt amb el Departament de Recerca i Universitats i els vicerectorats de política lingüística i la resta d'agents implicats de les diverses universitats. c. La concessió de crèdits ECTS per estudiar llengua catalana –A1, A2, B1, B2, C1– als estudiants que venen de fora. d. Una oferta de formació o participació en activitats de llengua catalana amb reconeixement de crèdits. e. La promoció i difusió de l'oferta de formació en llengua catalana i acreditació de certificats de llengües per part de la Comissió Interuniversitària de Formació i Acreditació Lingüístiques de Catalunya (CIFALC), formada pels serveis lingüístics de les universitats catalanes, així com d'altres vies de formació i acreditació. f. El foment del Programa de voluntariat per la llengua en l'entorn universitari, vehiculat a través dels serveis lingüístics universitaris i d'acord amb el CPNL i la SPL. g. La introducció a les assignatures d'atenció al pacient d'un mòdul de sensibilització lingüística. h. La creació i traducció al català de materials i manuals per a estudiants universitaris.
Responsable:	Departament de Recerca i Universitats / Secretaria de Política Lingüística
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'estudiants de graus de ciències de la salut que finalitzen el grau i tenen acreditats coneixements de llengua catalana. ➤ Nombre d'estudiants que no tenien aquests coneixements i els han adquirit durant el grau.

12. Garantir els coneixements adequats de català en estudiants de cicles professionals de salut durant el seu període de formació	
<p>Descripció:</p>	<p>Cal garantir que, durant el seu període formatiu, els estudiants de cicles de formació professional de l'àmbit de salut i atenció intermèdia disposin dels coneixements i la titulació oficial, d'acord amb el nivell assolit de coneixements de català.</p> <p>Per a això, convé que els diversos centres assumeixin:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. La consideració dels cicles professionals en ciències de la salut com a cicles lingüísticament estratègics. b. La realització d'un procés previ de detecció de necessitats, d'acord amb el Departament d'Educació, per saber el nivell de coneixements de llengua dels estudiants de cicles formatius i disposar de dades. c. La millora, l'acompanyament, l'assessorament i l'impuls al Pla lingüístic de centre en els centres on la llengua vehicular als estudis professionals és el català, d'acord amb la normativa actual. d. La incorporació del Mòdul "Català Professional" als 22 títols professionals en els quals té especial rellevància la comunicació oral i escrita dels alumnes, especialment en l'àmbit sanitari. El pròxim curs 2024-2025 s'introduirà, en el currículum de diversos cicles de Formació Professional, un nou mòdul anomenat "Català Professional". <p>Es tracta de cicles formatius, tant de grau mitjà com de grau superior, que, en el seu perfil professional, desenvolupen competències relacionades amb l'atenció a les persones. De la família professional de sanitat, són els cicles formatius següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CFGM Farmàcia i Parafarmàcia • CFGM Emergències Sanitàries • CFGS Ortopròtesi i Productes de Suport • CFGS Documentació i Administració Sanitàries • CFGS Radioteràpia i Dosimetria • CFGS Audiologia Protètica • CFGS Higiene Bucodental • CFGS Imatge per al Diagnòstic i Medicina Nuclear <p>Així mateix, també s'afegiria a la Família Professional de Serveis Socioculturals i a la Comunitat, i a la Família Professional d'Administració i Gestió, famílies que tenen a veure amb l'àmbit de l'atenció administrativa i de documentació i administració que treballen en l'àmbit sanitari en llocs genèrics.</p> <p>La introducció d'aquest mòdul professional respon a la necessitat de reforçar les competències comunicatives en català de l'alumnat que està en contacte directe amb els pacients o usuaris, de manera que es consolidi la comunicació en català vinculada a la pràctica de la professió.</p>

12. Garantir els coneixements adequats de català en estudiants de cicles professionals de salut durant el seu període de formació	
	<p>La durada del nou mòdul professional és de 66 hores lectives i s'orientarà de manera que es desenvolupi conjuntament amb altres mòduls de caràcter professionalitzador inclosos en els currículums dels cicles formatius. Les competències i continguts del mòdul "Català Professional" seran diferents segons estigui inclòs en un cicle formatiu de grau mitjà o de grau superior.</p> <p>Els professors encarregats de desenvolupar aquest mòdul professional seran els de les especialitats docents d'FP vinculades al cicle formatiu de que es tracti.</p> <p>e. Compromís d'impulsar el català en programes i projectes d'innovació, incloent iniciatives com Catskills¹⁰ d'oratoría en català per defensar projectes d'innovació i empenedoria, jornades tècniques professionalitzadores en llengua catalana i altres activitats col·laboratives que condueixin a un reconeixement tècnic o professional i altres iniciatives per intensificar la presència del català, assegurant que no només estigui present, sinó que també tingui valor vertebrador.</p> <p>f. La inclusió, als acords d'FP Dual i al pla de treball de l'FP intensiva, d'un punt dedicat al foment de la llengua catalana en el lloc de treball dels alumnes durant la seva estada a l'empresa, als centres sanitaris, als CAP d'atenció primària, laboratoris, atenció als pacients, etc.</p> <p>g. La promoció i elaboració de recursos pedagògics en català, augmentant-ne l'elaboració i publicació per a l'FP, amb la possibilitat que això sigui un dels objectius del Centre de Recursos Pedagògics de l'FP.</p> <p>h. La promoció i difusió de les diferents vies de formació en llengua catalana i obtenció de l'acreditació corresponent (CPNL, EOI, serveis lingüístics universitaris...).</p> <p>i. La introducció del mòdul de sensibilització lingüística a les assignatures d'atenció al pacient.</p>
Responsable:	Departament d'Educació / Agència de Formació Professional
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'estudiants que finalitzen el cicle i tenen acreditats coneixements de llengua catalana. ➤ Nombre d'estudiants que no tenien aquests coneixements i els han adquirit durant el cicle.

¹⁰ Catskills és un programa d'innovació pedagògica per promoure i demostrar l'expertesa i les competències de l'alumnat de formació professional a Catalunya

13. Impulsar la formació en llengua catalana per als professionals del sistema sanitari	
Descripció:	<p>Necessitat d'impulsar la formació en llengua catalana per facilitar l'aprenentatge i el reciclatge dels coneixements necessaris per garantir el nivell d'adequació lingüística dels professionals sanitaris a l'hora de desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.</p> <p>Amb l'arribada constant al sistema de nous professionals de fora de Catalunya es genera la necessitat de mantenir i incrementar la formació d'acolliment en llengua catalana.</p> <p>Cal ampliar el sistema de formació, a partir de la col·laboració amb la Unió Consorci Formació (UCF), el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) i la Secretaria de Política Lingüística (SPL) per impartir activitats formatives en llengua catalana.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Planificació de l'oferta formativa anual en llengua catalana del sistema públic de salut d'acord amb les necessitats identificades per cada centre del SISCAT en el seu pla de gestió lingüística. b. Adaptació dels cursos de català al sector de la salut, amb la col·laboració del CPNL en la cessió de continguts. c. Determinació d'un sistema formatiu que ofereixi itineraris d'aprenentatge als professionals fins a assolir el nivell adequat al seu lloc de treball. <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de cursos B1, B2 i C1 des del portal de formació d'UCF amb fons del Consorci de Formació Contínua de Catalunya. • Introducció de cursos de català dels nivells A1 i A2 en properes edicions de l'oferta formativa. • Formació d'uns 2.000 professionals anualment. A aquests cursos s'hi podran acollir tots els professionals de l'àmbit sanitari. • Realització de proves de nivell mitjançant la plataforma Parla.cat de la Secretaria de Política Lingüística. • Acreditació del nivell corresponent per part del Departament de Salut, titulació equivalent als certificats de coneixements de català de la Secretaria de Política Lingüística. d. Formació d'acollida en origen: preparació d'un curs de preacollida. e. Moodle Salut Forma. f. Cursos d'acolliment lingüístic i de coneixements generals destinats a residents sanitaris i professionals acabats d'arribar a Catalunya. g. Experimentació d'un programa de formació intensiva immersiva per als professionals acabats d'arribar des de fora de Catalunya. h. Difusió de la informació relativa a les diferents activitats formatives en llengua catalana, tant pròpies del Departament com alienes. i. Incentius culturals per als residents que facin els cursos de preacollida i acollida. j. Formació de sensibilització lingüística per a tutors de residents de cada centre. k. Creació de punts d'autoaprenentatge, presencials o virtuals. l. Difusió del programa de Voluntariat per la Llengua, amb l'assignació d'una parella lingüística per a cada aprenent inscrit als cursos de català.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Unió Consorci Formació / Consorci per a la Normalització Lingüística / Secretaria de Política Lingüística

13. Impulsar la formació en llengua catalana per als professionals del sistema sanitari	
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none">➤ Professionals (%) que han aprovat cursos de formació lingüística.➤ Nombre de cursos oferts

14. Fomentar el Voluntariat per la llengua en l'àmbit sanitari	
Descripció:	<p>El Voluntariat per la llengua (VxL) és un programa, impulsat per la Secretaria de Política Lingüística i gestionat pel Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL), per practicar català a través de la conversa que constitueix un complement excel·lent per a les activitats de formació i aprenentatge de la llengua, a part de facilitar la integració social de les persones nouvingudes.</p> <p>Sectorització del programa per a les professions de l'àmbit de la salut, que permet relacionar persones aprenents i voluntàries d'un mateix territori o d'un mateix centre de treball.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Impuls del programa específic de Voluntariat per la llengua entre els professionals sanitaris, amb activitats de dinamització pròpies. b. Difusió del Programa entre els professionals que participen en cursos de formació específics. Es portarà a terme una campanya de comunicació per donar a conèixer el Programa, amb el suport d'entitats com els diversos col·legis professionals, l'entitat Metges pel Català, la Coordinadora d'Associacions per la Llengua, centres de normalització lingüística, etc. c. Recorregut de l'exposició del VxL pels centres sanitaris i organització de sessions de difusió i dinamització lingüística. d. Prescripció del VxL com a actiu en salut, tant per als mateixos professionals com per a la població en general, com a recurs de medicina comunitària que aporta un benefici per a les persones en tant que facilita la socialització i la cohesió social.
Responsable:	Centres de normalització Lingüística / Departament de Salut / Col·legis professionals
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Nombre de parelles lingüístiques creades i grups de conversa.

15. Garantir que la formació adreçada als professionals del sistema sanitari es pugui fer en llengua catalana	
Descripció:	<p>El català és la llengua d'ús normal de les activitats formatives organitzades o finançades per la Generalitat i el sector públic que en depèn, tant si són per al seu personal com si s'adrecen a altres usuaris. Per tant, cal vetllar perquè les persones contractades per impartir-les estiguin capacitades per fer-ho en un català adequat, perquè emprin oralment el català i proporcionin els materials i suports informàtics en aquesta llengua.</p> <p>Les unitats de formació dels centres sanitaris han de fer el seguiment dels usos lingüístics de les formacions per a professionals sanitaris i que els materials que s'hi emprin estiguin disponibles en català.</p>
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none">➤ Materials de formació traduïts i/o adaptats.➤ Detecció dels materials no traduïts

16. Generar recursos lingüístics per facilitar l'aprenentatge de la llengua als professionals del sistema de salut i augmentar la qualitat lingüística	
Descripció:	<p>Elaboració de nous recursos lingüístics, que, juntament amb els ja existents, facilitin l'aprenentatge de la llengua als professionals de l'àmbit sanitari i en millorin la qualitat lingüística.</p> <p>Millora de la qualitat lingüística de la documentació i comunicacions dels centres sanitaris amb la posada a disposició dels professionals de material amb vocabulari i terminologia específica segons les necessitats concretes de cada àmbit d'especialitat.</p> <p>a. Conveni amb el TERMCAT per al desenvolupament de projectes terminològics en l'àmbit de les ciències de la salut.</p> <p>El Departament de Salut té entre les seves línies d'actuació impulsar l'elaboració de recursos lingüístics i terminològics relacionats amb l'àmbit de la salut i donar-hi suport.</p> <p>El TERMCAT té per finalitat la coordinació general de les activitats terminològiques relatives a la llengua catalana, i específicament, la de donar suport terminològic a l'Administració de la Generalitat i coordinar les activitats terminològiques dels departaments.</p> <p>Des de fa anys les dues institucions col·laboren en el desenvolupament de projectes terminològics relacionats amb les ciències de la salut.</p> <p>b. Elaboració de la <i>Guia fàcil per parlar en català amb els pacients</i>, en català, castellà, aranès i francès.</p> <p>c. Impuls d'un grup d'experts que abordi la normalització de la terminologia tecnològica en salut.</p> <p>d. Garantia que els sistemes d'informació i les aplicacions informàtiques estiguin en català.</p> <p>e. Actualització i difusió del repertori de recursos lingüístics generals i específics del Canal Salut.</p> <p>f. Traducció i adaptació al català de qüestionaris de qualitat de vida i escales clíniques (PROM).</p> <p>g. Traducció al català de normes tècniques de l'àmbit de la salut (Conveni TERMCAT – AENOR).</p> <p>h. Traducció i manteniment de les versions i extensions catalanes de codificacions internacionals de malalties (CIM-10, SNOMED, etc.).</p> <p>i. Traducció al català de les publicacions rellevants de l'OMS.</p>
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Fundació TIC Salut / TERMCAT
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Materials elaborats, traduïts i/o adaptats. ➤ Diccionaris, glossaris i terminologies publicats.

17. Aprofitar les TIC i la IA per a l'impuls de recursos lingüístics en tots els àmbits de la salut	
Descripció:	<p>Aprofitament dels recursos TIC i la IA per tal d'optimitzar la producció i la difusió dels recursos lingüístics entre els professionals de l'àmbit de la salut.</p> <p>a. Inclusió en el document d'Estratègia de Salut Digital de Catalunya 2024-2030 de l'objectiu de l'accessibilitat digital mitjançant l'eliminació de barreres lingüístiques, a partir de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garantir la inclusió de les llengües oficials en els sistemes de compra pública, especialment en aquells contractes de productes o serveis que comporten atenció a les persones, ja sigui de manera directa o mitjançant interfícies lingüístiques com ara pantalles, sistemes de veu automatitzats i bots de conversa, etc. • Impulsar sistemes de traducció automàtica en els sistemes TIC i d'IA en salut. <p>b. Actualització i manteniment del corrector de textos mèdics.</p> <p>c. Desenvolupament d'un sistema de traducció especialitzat en ciències de la salut.</p> <p>d. Projecte de reconeixement lingüístic a partir de la IA.</p> <p>e. Adaptació en format app del <i>Lèxic bàsic de conversa sanitària</i> i de la <i>Guia fàcil per parlar en català amb els pacients</i>.</p> <p>f. Difusió de la línia de subvencions per a la incorporació del català en productes tecnològics de l'àmbit sanitari.</p> <p>g. Incorporació al projecte AINA de les necessitats terminològiques de l'àmbit de les ciències de la salut.</p>
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Fundació TIC Salut / Secretaria de Política Lingüística
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Nombre d'actuacions que s'han completat.

EIX 3

Mesures per garantir els drets lingüístics dels usuaris del sistema sanitari

Objectius específics

- a. Donar a conèixer els drets lingüístics dels usuaris del sistema sanitari públic.
- b. Promoure les bones pràctiques lingüístiques dels professionals de la salut.
- c. Sensibilitzar els professionals de la salut dels drets lingüístics dels pacients.
- d. Reduir les reclamacions i queixes lingüístiques de l'àmbit de la salut.

Accions

18. Incloure els drets lingüístics dels usuaris del sistema sanitari públic a la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària	
Descripció:	<p>La ciutadania té el dret de comunicar-se oralment i per escrit en català i de relacionar-se en aquesta llengua amb el sistema sanitari públic. Per això, és important donar-li a conèixer el dret d'opció lingüística que té i possibilitar que el pugui exercir.</p> <ol style="list-style-type: none"> Pronunciament del Comitè de Bioètica de Catalunya en relació amb el dret a l'assistència sanitària en la llengua oficial d'elecció. Actualització de la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària amb la incorporació i difusió dels drets lingüístics recollits a la normativa vigent. Campanya de comunicació dels drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut, especialment dels drets lingüístics, adreçada a tots els professionals i centres de salut.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Secretaria d'Atenció Sanitària i Participació
Calendari:	2024
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Disposar de la Carta actualitzada. ➤ Disposar del pronunciament. ➤ Campanya de comunicació realitzada.

19. Fomentar les bones pràctiques lingüístiques dels professionals sanitaris	
Descripció:	<p>El sistema públic de salut de Catalunya té el català com a llengua d'ús normal i, per tant, amb uns usos lingüístics dels usuaris que cal respectar. Per això és necessari augmentar la consciència lingüística dels professionals de la salut amb actuacions com ara mantenir el català en totes les situacions comunicatives de la pràctica assistencial, tant internes com externes, i especialment en aquells àmbits en què predominin professionals no catalanoparlants perquè és important prendre consciència de la necessitat d'ajudar-los per facilitar-los la integració i l'aprenentatge de la llengua perquè puguin assolir la competència lingüística adequada per al desenvolupament de les funcions pròpies del seu lloc de treball.</p> <p>Per això es proposa:</p> <ol style="list-style-type: none"> Elaboració i difusió de materials de bones pràctiques lingüístiques per a professionals sanitaris. Incorporació de bones pràctiques lingüístiques en els manuals d'acollida per als professionals que s'incorporen per primera vegada als centres sanitaris. Organització de tallers i sessions de formació en bones pràctiques lingüístiques per a professionals de salut. Disseny i realització d'un nou curs de bones pràctiques lingüístiques en l'atenció sanitària i social a la ciutadania. Jornada anual de salut i llengua amb els referents lingüístics i professionals dels centres sanitaris. <p>En tots els casos, s'intentarà prioritzar els punts en què hi ha una atenció personalitzada presencial i telefònica (p. ex., serveis d'urgències i admissions).</p>
Responsable:	Departament de Salut / Consorci per a la Normalització Lingüística / CatSalut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de materials elaborats. ➤ Nombre d'activitats dutes a terme. ➤ Nombre de professionals que han participat en les activitats.

20. Revisar i millorar els protocols de comunicació amb els usuaris a través dels diferents canals per tal que s'adeqüin als usos lingüístics establerts	
Descripció:	<p>El sistema de salut també es comunica amb el conjunt de ciutadans mitjançant una gran diversitat de canals (Canal Salut, La Meva Salut, SMS, atenció telefònica, 061 Salut Respon, xarxes socials, webs...).</p> <p>En la relació amb els usuaris i pacients del sistema sanitari públic (SISCAT) el català és la llengua d'ús normal. Per tant, cal garantir que els missatges, les comunicacions i les notificacions es facin en català, llevat que la persona destinatària hagi demanat de rebre'ls en una altra llengua oficial a Catalunya.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Difusió dels protocols de comunicació per garantir l'aplicació dels criteris d'accessibilitat i lingüístics que corresponguin en cada cas. • Elaboració i revisió de protocols de comunicació per garantir l'aplicació homogènia dels criteris d'accessibilitat i bones pràctiques lingüístiques, especialment pel que fa a: <ul style="list-style-type: none"> - Atenció telefònica. - Missatges dels contestadors automàtics, de les bústies de veu i dels sistemes de crida per megafonia. - Webs, navegadors, aplicacions. - Xarxes socials, blogs, missatgeria instantània i bots de conversa. - Canals telemàtics: e-consulta, videoconsulta... - Publicacions i campanyes.
Responsable:	Departament de Salut - Comunicació / CatSalut
Calendari:	2024
Indicadors:	➤ Protocols elaborats i revisats.

21. Garantir la disponibilitat lingüística en protocols i sistemes d'informació assistencials i administratius	
Descripció:	<p>Per tal de garantir els seus drets lingüístics, la ciutadania s'ha de poder relacionar en català i comunicar-se oralment i per escrit en aquesta llengua amb el sistema sanitari públic. Al mateix temps, és necessari que se sistematitzi l'ús del català per garantir que en tots els processos assistencials es té present la llengua de l'usuari, i que els sistemes d'informació corresponents ho facilitin.</p> <p>Per exemple, a la història clínica, en informes mèdics, consentiments informats, qüestionaris de salut, informacions sobre participació en estudis de recerca clínica, proves diagnòstiques i funcionament d'aparells mèdics, pròtesis, aplicacions informàtiques i sistemes d'informació, etc.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Repositori de consentiments informats. b. Elaboració d'un catàleg de models de consentiments per a la ciutadania, en les diverses llengües oficials. c. Revisió dels procediments assistencials: <ul style="list-style-type: none"> • Establir un protocol per tal de garantir el dret a ser atès en les llengües oficials (català i castellà arreu, i aranès a l'Aran) i, si escau, en la llengua de signes catalana. • Modificació dels protocols de naixement, salut mental i final de vida per tal d'introduir-hi el dret a l'atenció sanitària en les llengües oficials. • Introducció del concepte de llengua en els plans individuals de cures com un element més del tractament.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2024
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Repositori activat. ➤ Nombre de consentiments disponibles en diverses llengües. ➤ Procediments assistencials revisats.

22. Garantir una oferta adequada en català en les activitats d'educació i promoció de la salut organitzades pels centres sanitaris per als seus usuaris	
Descripció:	<p>El català és la llengua d'ús normal de les activitats comunitàries i formatives d'educació i promoció de la salut organitzades pels centres sanitaris per als seus usuaris. Per tant, cal vetllar perquè les persones que imparteixin aquestes activitats estiguin capacitades per fer-ho en un català adequat i perquè proporcionin els materials i emprin suports informàtics en aquesta llengua.</p> <p>En els casos d'activitats formatives adreçades a persones que no entenen el català, el servei es pot oferir en més d'una llengua. En aquest cas, cal advertir de quina llengua s'emprarà en cada una de les activitats amb prou anterioritat per</p> <ul style="list-style-type: none"> a. permetre la tria informada, segons el principi de transparència, i b. garantir sempre una oferta adequada en català. <p>Cal posar els mitjans adequats per no vulnerar el dret d'opció lingüística de cap de les persones usuàries dels serveis.</p> <p>Quan els cursos o activitats formatives no es poden duplicar (perquè no hi ha possibilitat material de fer-ho, o perquè no s'arriba a un nombre mínim d'inscrits), cal que la persona que imparteixi l'activitat tingui recursos adequats que li permetin facilitar la comunicació amb tothom, garantint sempre l'ús del català.</p>
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2024
Indicadors:	➤ Nombre de queixes rebudes.

23. Impulsar l'alfabetització en salut i incorporar-hi l'educació en drets lingüístics dels usuaris	
Descripció:	<p>L'alfabetització en salut és un determinant més de la salut i s'adquireix per mitjà de l'educació per a la salut; és l'estadi previ a l'empoderament de les persones per prendre decisions apropiades i fer una gestió adequada de la informació per a la millora de la seva salut o la dels seus familiars i la participació en la promoció de la salut col·lectiva.</p> <p>Baixos nivells d'alfabetització en salut poden comportar l'increment de barreres per a l'accés a l'atenció, no seguiment del tractament i maneig incorrecte dels problemes de salut.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Promoció i informació dels drets lingüístics a través de l'Escola de la Salut. b. Campanya de conscienciació i difusió dels drets lingüístics dels usuaris com a element clau per garantir una bona comunicació entre professionals sanitaris i pacients. c. Campanya "Prescriu-te el català!" <p>Promoció de l'itinerari formatiu en llengua catalana dirigit als professionals sanitaris. Prescripció de la formació com un actiu de salut per a tots els professionals.</p>
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actuacions de difusió de l'Escola de la Salut. ➤ Campanyes realitzades.

24. Fer més eficient i accessible el sistema de queixes i reclamacions per motius lingüístics	
Descripció:	<p>Les queixes i reclamacions són instruments que permeten conèixer l'opinió de la ciutadania sobre un servei i identificar els punts que cal millorar o reforçar per donar el millor servei a la ciutadania amb la màxima eficiència. Per aquest motiu és clau millorar-ne la gestió.</p> <p>a. Millorar els canals de comunicació per fer-los més eficients i accessibles per a la recepció de queixes lingüístiques i on els usuaris puguin expressar les reclamacions sobre l'atenció lingüística rebuda i rebre una resposta adequada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaboració d'un protocol de resposta per a les queixes rebudes a les xarxes socials corporatives. • Actualització del document Models de resposta tipus (2021). Difusió a tot el SISCAT. • Protocols de resposta estàndard per a la mateixa tipologia de queixes per al conjunt del SISCAT. <p>b. Millorar els mecanismes de supervisió i seguiment per garantir que s'estigui complint la normativa lingüística i els protocols establerts en matèria de gestió lingüística en l'assistència sanitària.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Creació del grup de treball multidisciplinari de seguiment de queixes lingüístiques de l'àmbit de la salut • Revisió del circuit de la gestió de reclamacions. • Projecte e-Reclamacions (2025). • Revisió de la Instrucció 03/2004. Reclamacions i suggeriments. • Enquestes periòdiques de satisfacció de l'atenció lingüística rebuda. <p>c. Col·laborar amb entitats i organitzacions especialitzades en drets lingüístics per garantir una atenció sanitària inclusiva i respectuosa amb la diversitat lingüística de la població.</p>
Responsable:	Departament de Salut / Servei Català de Salut ICS + DGORS + Assessoria Jurídica + SPL + ACC + Departament IFE
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de queixes rebudes. ➤ Anàlisi anual i informe amb propostes de millora.

25. Elaborar un pla per fomentar l'ús del català a les oficines de farmàcia i garantir els drets lingüístics dels ciutadans	
Descripció:	<p>La ciutadania té el dret de comunicar-se oralment i per escrit en català i de relacionar-se en aquesta llengua a les farmàcies. Per això, és important donar-li a conèixer els drets que té en relació amb els usos lingüístics i possibilitar que els pugui exercir.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Incorporar els drets lingüístics dels usuaris a la Llei d'ordenació farmacèutica. b. Coordinació amb col·legis farmacèutics. c. Campanya de sensibilització lingüística i difusió dels drets lingüístics dels usuaris des de les farmàcies. d. Cursos de formació en llengua catalana per a personal de les oficines de farmàcia.
Responsable:	Departament de Salut / Direcció General d'Ordenació i Regulació Sanitària / Direcció General de Professionals de la Salut / Consell de Col·legis Farmacèutics de Catalunya
Calendari:	2025
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de reclamacions lingüístiques a les farmàcies. ➤ Adequació lingüística (%) del personal de farmàcies.

26. Impulsar els prospectes de medicaments en català	
Descripció:	<p>La ciutadania té el dret de comunicar-se oralment i per escrit en català i de relacionar-se en aquesta llengua amb el sistema sanitari públic. Per això, és important donar-li a conèixer els drets que té en relació amb els usos lingüístics i possibilitar que els pugui exercir.</p> <p>Una de les reivindicacions històriques és la de poder disposar en llengua catalana de la informació referent als productes sanitaris. I és que la realitat és que, en el sector farmacèutic, els productes utilitzen –en la informació, en l'embolcall o en la publicitat– exclusivament la llengua castellana.</p> <p>a. Impulsar el projecte de prospecte digital en català accessible mitjançant codi QR.</p> <p>b. Promoure la publicitat en català dels productes farmacèutics.</p> <p>En cas que es faci efectiva l'oficialitat del català a la UE, la llengua catalana es podrà incorporar a la llista de llengües utilitzades per l'Agència Europea del Medicament.</p>
Responsable:	Departament de Salut / Agència Catalana de Consum
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Disponibilitat de la informació dels productes i prospectes en català.

EIX 4

Altres mesures que van més enllà

Objectius específics

- a. Incrementar la presència de l'aranès en l'àmbit de la salut i facilitar instruments i materials per al suport i la difusió del seu ús.
- b. Vetllar per l'accessibilitat lingüística de les persones amb discapacitats sensorials.
- c. Fomentar el coneixement i ús de la llengua de signes catalana.
- d. Promoure el llenguatge planer en les relacions dels usuaris amb el sistema de salut.
- e. Impulsar la gestió del multilingüisme.
- f. Promoure la llengua catalana com a eina d'integració i de cohesió social.

Accions

27. Actualitzar el Pla de millora de la presència de l'aranès en l'àmbit de la salut	
Descripció:	<p>L'aranès és la llengua pròpia de l'Aran i esdevé un dels pilars i un dels trets fonamentals que configuren la identitat aranesa. A l'Aran, els seus parlants tenen dret a ser atesos en aranès i la llengua ha de ser objecte de protecció, foment i difusió en tots els àmbits i, per tant, també en el de la salut.</p> <p>El Pla de millora de la presència de l'aranès en l'àmbit de la salut es va aprovar per acord de govern l'any 2019.</p> <p>Actuacions previstes i en curs:</p> <ol style="list-style-type: none"> Convocatòria de la Comissió de Seguiment del Pla. Disposar de dades sobre el coneixement i ús de l'aranès en l'àmbit de la salut. Guia fàcil per parlar en aranès amb els pacients. Tríptics i cartelleria de campanyes sanitàries. Subtitulació de vídeos. Formació d'aranès per a personal sanitari. Anàlisi de reclamacions i queixes.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Secretaria de Política Lingüística / Conselh Generau d'Aran
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de materials divulgats. ➤ Nombre de cursos impartits. ➤ Nombre de reclamacions i queixes ateses i resoltes.

28. Vetllar per l'accessibilitat lingüística dels serveis de salut per a persones amb discapacitats	
Descripció:	<p>Les persones amb discapacitats sensorials han de tenir garantits els seus drets a accedir al sistema de salut pública d'acord amb el Codi d'accessibilitat (Decret 209/2023, de 28 de novembre).</p> <ul style="list-style-type: none">a. Foment de la renovació de la retolació.b. Aplicació de solucions tecnològiques, com ara bucles magnètics, emissores FM i subtitulació, d'acord amb el Codi d'accessibilitat (Decret 209/2023, de 28 de novembre), etc.c. Manual de senyalització dels centres de salut, amb la incorporació del sistema Braille i estudiar la incorporació del sistema Braille quan es consideri necessari.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2024
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none">➤ Nombre de rètols adaptats.➤ Nombre de rètols adaptats amb el sistema Braille incorporat.

29. Impulsar el coneixement i l'ús de la llengua de signes catalana	
Descripció:	<p>La llengua de signes catalana (LSC) és una llengua de modalitat gestual i visual emprada com a sistema lingüístic de comunicació pel col·lectiu de persones sordes i sordcegues signants de Catalunya.</p> <p>Cal impulsar el coneixement i l'ús de la LSC a l'àmbit de la salut per tal de garantir les necessitats en relació amb l'assistència sanitària a tots els usuaris signants i donar més visibilitat a la LSC i al col·lectiu que l'empra per incrementar la sensibilització dels professionals sanitaris envers aquesta llengua i garantir l'autonomia, la igualtat d'oportunitats i la no-discriminació del col·lectiu.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Actualitzar les dades del sector en relació amb el coneixement i ús de la llengua de signes catalana per part dels professionals. b. Disposar, en els centres sanitaris, de personal de referència competent en llengua de signes catalana. c. Informar adequadament els progenitors d'infants amb hipoacúsia sobre la llengua de signes catalana. d. Promoure que els plans de formació del personal dels centres incloguin cursos d'aprenentatge de la llengua de signes catalana. e. Fer formació inicial i continuada en LSC per als professionals de les unitats d'informació, atenció a l'usuari i també en les unitats mèdiques especialitzades en otorrinolaringologia. f. Fomentar i difondre eines i recursos de suport a l'aprenentatge i l'ús de la llengua de signes que constitueixin una referència bàsica per a usuaris de la LSC. g. Actualitzar protocols d'actuació i millora de l'accés al servei d'interpretació en LSC del 061. h. Edició de vídeos amb informació sanitària en llengua de signes catalana. i. Recerca sobre la llengua de signes catalana i el seu aprenentatge. j. Anàlisi de reclamacions i queixes en llengua de signes catalana.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Secretaria de Política Lingüística
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de cursos que s'han dut a terme. ➤ Nombre d'actes amb interpretació en LSC. ➤ Nombre de vídeos amb interpretació en LSC. ➤ Nombre de serveis prestats en LSC. ➤ Nombre de reclamacions i queixes ateses i resoltes.

30. Promoure el llenguatge planer, respectuós i inclusiu en les relacions amb els usuaris del sistema de salut	
Descripció:	<p>Els usuaris tenen dret a rebre una comunicació clara, precisa, comprensible i respectuosa per part dels professionals sanitaris en les seves relacions amb el sistema sanitari. Aquest dret és fonamental per garantir que els pacients puguin entendre la informació relativa a la seva salut: diagnòstics, tractaments mèdics, procediments i instruccions detallades sobre medicaments o cures a seguir que reben del personal sanitari.</p> <p>És responsabilitat dels professionals de la salut assegurar-se que la informació proporcionada als pacients sigui comprensible i adaptada al seu nivell de comprensió. Això inclou utilitzar un llenguatge accessible i evitar tecnicismes innecessaris, explicar clarament els diagnòstics i tractaments, i donar instruccions detallades sobre medicaments o cures a seguir.</p> <p>Per això és necessari:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoure un model de llenguatge planer que faci més entenedores les comunicacions, tant orals com escrites, amb els usuaris dels centres i serveis del sistema sanitari català. • Fomentar l'ús d'un llenguatge accessible i respectuós i evitar tecnicismes innecessaris. <p>Actuacions en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promoció i difusió del model. • Organització, promoció i difusió de cursos de comunicació clara i llenguatge planer o altres activitats que hi estiguin relacionades. • Elaboració i difusió de recursos lingüístics relacionats amb el llenguatge planer. • Adaptació a llenguatge planer dels diferents documents, textos i aplicacions, com ara La Meva Salut, per dur a terme tràmits assistencials/administratius per a la prestació de serveis adreçats als usuaris del sistema. • Lectura fàcil: promoure publicacions amb el sistema de lectura fàcil per a persones amb dificultats lectores transitòries (immigració, incorporació tardana a la lectura, escolarització deficient...) o permanents (trastorns de l'aprenentatge, diversitat funcional, gent gran...). • Utilització de les TIC i la intel·ligència artificial per tal de promoure el llenguatge planer en la relació entre personal assistencial i pacients, en l'entorn de les diverses llengües del sistema.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut

30. Promoure el llenguatge planer, respectuós i inclusiu en les relacions amb els usuaris del sistema de salut	
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none">➤ Nombre de cursos duts a terme.➤ Nombre de documents/tràmits adaptats a llenguatge planer.

31. Impulsar l'atenció en diverses llengües dels usuaris del sistema públic de salut	
Descripció:	<p>L'arribada de nous ciutadans a Catalunya i la diversitat de procedències ha generat noves necessitats als serveis públics en general i al sistema públic de salut en particular, sobretot per garantir la comunicació en l'assistència sanitària i la seguretat de l'acte mèdic. És necessària la gestió del multilingüisme en el marc de les llengües oficials.</p> <p>Diversos estudis demostren que no abordar les barreres lingüístiques —mitjançant intèrprets professionals o mediadors lingüístics— té conseqüències importants en termes de qualitat, eficiència i cost de l'atenció sanitària.</p> <p>Cal valorar la competència lingüística de professionals de la salut amb orígens diversos i coneixement de llengües variades per tal d'orientar aquest coneixement de forma eficient per garantir la comunicació amb usuaris nouvinguts.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Incloure les llengües no oficials en l'inventari de les llengües que coneixen i poden utilitzar els professionals en l'assistència sanitària per a la millora de l'atenció a la població immigrada i estrangera que tingui dificultats idiomàtiques a l'hora de ser atesa. <ul style="list-style-type: none"> • Introducció de la pregunta de coneixement de llengües en l'enquesta que faran l'ICS, l'Hospital Clínic i la UAB. b. Anàlisi de les llengües parlades per les comunitats ateses en els diversos centres de salut. c. Desenvolupament del programa de mediadors culturals, adaptat a les necessitats del territori, i d'acord amb altres institucions. d. Formació, si escau, en llengües diverses. e. Difusió i potenciació dels serveis d'interpretació i traducció en altres llengües del 061 Salut Respon, que actualment ja dona servei en més de noranta llengües. f. Informació sanitària bàsica en llengües no oficials per facilitar l'accés al sistema de salut a població immigrada. g. Definició de criteris per a la publicació de determinats materials i continguts en altres llengües. h. Difusió de la Guia sobre els usos lingüístics institucionals i professionals a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut
Calendari:	2025
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre de serveis en altres llengües del 061. ➤ Professionals (%) que poden atendre els pacients en llengües no oficials.

31. Impulsar l'atenció en diverses llengües dels usuaris del sistema públic de salut

➤ Nombre de serveis de mediació lingüística.

32. Incrementar les relacions amb altres territoris de llengua catalana	
Descripció:	<p>En tant que llengua compartida amb altres territoris i per tal de fomentar l'ús de la llengua comuna en l'àmbit de la salut, cal incrementar les relacions amb la resta de territoris i països de parla catalana.</p> <p>Així, es proposa incrementar la relació amb institucions de l'àmbit de la salut de les Illes Balears, el País Valencià, i la Catalunya Nord, la Franja de Ponent, Andorra i l'Alguer, especialment referents a l'àmbit de la llengua.</p> <ol style="list-style-type: none"> Impuls de projectes conjunts amb aquests territoris aprofitant convocatòries europees, l'Euroregió i la Xarxa Joan Lluís Vives. Intercanvi de recursos lingüístics i materials d'aprenentatge amb entitats de l'àmbit de la salut dels territoris de parla catalana, especialment pel que fa a formació i terminologia. Difondre l'exemple de l'Hospital de Cerdanya com a bona pràctica lingüística transfronterera. Promoure xarxes d'intercanvis entre estudiants de ciències de la salut d'arreu dels països de parla catalana. Impuls del reconeixement formal de les titulacions lingüístiques de català dels professionals sanitaris entre institucions dels territoris de parla catalana.
Responsable:	Departament de Salut / CatSalut / Secretaria de Política Lingüística
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	➤ Nombre de col·laboracions i intercanvis que s'han materialitzat.

33. Promoure la recerca en llengua i salut	
Descripció:	<p>Per tal de fomentar l'ús de la llengua catalana en l'entorn de la recerca mèdica, i poder garantir el dret a fer recerca en llengua catalana —en col·laboració amb el Departament d'Universitats i Recerca— cal fer un esforç que permeti incrementar la producció científica en català, i els canals per difondre-la, a més a més de l'anglès, i dirigir-la, si és possible, als estudiants de batxillerat, cicles formatius o universitaris de l'àmbit de les ciències de la vida.</p> <p>La presència social del català en l'àmbit de la recerca en les ciències de la vida és un element clau per al desenvolupament de les professions sanitàries en el futur. Que els joves disposin, coneguin i puguin accedir a la producció científica que es fa en català.</p> <p>Per a això, es proposa:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Garantir la presentació de projectes de recerca en l'àmbit de la salut també en català. b. Desenvolupar un sistema de comunicació que pugui difondre la múltiple activitat de recerca científica, en llengua catalana. c. Promoure el coneixement i l'ús de la plataforma digital d'accés obert a la literatura científica Scientia. d. Donar suport a estudis sociolingüístics en l'àmbit de la salut promoguts per universitats, entitats i col·legis professionals. e. Inclusió de projectes en el Pla estratègic de recerca i innovació en salut (PERIS). Aprofitar el potent sistema de centres i grups de recerca per portar a terme projectes específics de recerca que remarquin la relació i interdependència entre llengües i salut, com ara: <ol style="list-style-type: none"> a. Adaptació lingüística a la llengua dels pacients. b. Aprenentatge de la llengua de signes. c. Estudi de la relació entre malalties de deteriorament cognitiu (per ex., Alzheimer) i l'ús de les llengües. d. Atenció sanitària mediada a la població immigrant.
Responsable:	Departament de Salut / Departament de Recerca i Universitats / BioCat / AQuAS / IDIAP Institut Jordi Gol i Gorina / Fundació Pasqual Maragall / IR Sant Pau / VHIR...
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nombre d'estudis ➤ Impacte dels estudis

8. Instruments de desplegament, difusió i seguiment del Pla

A. Programa temporal per a la contractació de tècnics de planificació lingüística que puguin impulsar les mesures establertes en el Pla d'acció	
Descripció:	<p>L'elaboració del Pla per garantir el coneixement i l'ús del català en el sistema públic de salut de Catalunya posa en evidència la necessitat de reforçar l'estructura del Departament de Salut per tal de portar a terme les activitats de capacitatció del personal i de dinamització de l'ús de la llengua catalana.</p> <p>És per això que cal crear un Programa, adscrit a la Direcció de Serveis del Departament de Salut, sota la dependència funcional de la Subdirecció General d'Organització i Serveis, que tindrà una durada màxima de tres anys.</p> <p>Per a la seva execució, es fa necessari incorporar els efectius següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 efectiu del cos de titulació superior, planificació lingüística, com a coordinador/a. • 10 efectius del cos de titulació superior, planificació lingüística. • 1 efectiu del cos administratiu.
Responsable:	Departament de Salut
Calendari:	Juny 2024 - 2027
Pressupost:	1,6 M€ (total 3 anys)
Indicadors:	<p>Aprovació del Programa temporal.</p> <p>Contractació dels efectius, desplegament i posada en marxa del Programa.</p>

B. Elaboració d'un Pla de comunicació

Descripció:	<p>Necessitat de fer arribar les propostes incloses al Pla per garantir el coneixement i l'ús del català als seus destinataris i a la població en general.</p> <p>Fase interna: comunicació del Pla al conjunt del sistema de salut de Catalunya.</p> <p>Fase externa: difusió del Pla a usuaris del sistema de salut i població en general.</p>
Responsable:	Departament de Salut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	Nombre d'actuacions de comunicació realitzades.

C. Constitució d'una comissió tècnica de seguiment del Pla

Descripció:	<p>Per dur a terme aquest Pla per garantir el coneixement i l'ús del català és necessari establir mecanismes que permetin planificar el desenvolupament de les diferents actuacions previstes i fer-ne el seguiment.</p> <p>Per tant, quan el Pla sigui aprovat, el Departament de Salut crearà una comissió tècnica de seguiment del Pla i en proposarà la composició, amb les funcions següents:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Avaluar el grau de compliment de les actuacions establertes. • Fer-ne el seguiment mitjançant els indicadors fixats. • Proposar millores per al desenvolupament del Pla. • Aprovar el pla anual d'actuació. <p>El Pla, però, només podrà tenir èxit si es treballa de forma compartida amb els diversos agents del sistema de salut. Per a això, es proposa que la comissió tècnica de seguiment del Pla prevegi la participació d'agents que són imprescindibles per portar a terme les diverses accions que recull.</p> <p>Entre aquests, a més del Departament de Salut i el Servei Català de la Salut, s'hi troben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conselh Generau d'Aran • Agents socials (sindicats i patronals) • Consells de col·legis professionals • Entitats representatives d'usuaris i pacients • Entitats de promoció de la llengua
Responsable:	Departament de Salut
Calendari:	2024 - 2026
Indicadors:	Nombre de reunions realitzades.

D. Aprovació del pressupost	
Descripció:	El pressupost previst per al desplegament del Pla inclou el Programa temporal per a la contractació de tècnics de planificació lingüística que puguin impulsar les mesures establertes en el Pla d'acció i el pressupost anual del Servei de Planificació Lingüística del Departament de Salut.
Responsable:	Departament de Salut
Calendari:	2024 - 2026
Pressupost:	2,1 M€ (total 3 anys)
Indicadors:	Despesa efectuada.

9. Annexos

Annex 1. Relació d'eixos, accions i objectius genèrics

Objectius genèrics

1. Impulsar el **coneixement** del **català i l'aranès** al sistema públic de salut, així com la **llengua de signes catalana**.
2. Garantir l'**ús normal del català i de l'aranès a l'Aran** als centres del sistema sanitari públic, com a llengua d'ús habitual, així com el respecte pels drets lingüístics dels usuaris.
3. Incrementar la **sensibilització lingüística** dels professionals, entenent la llengua com una factor condicionant de la salut dels ciutadans.
4. Promoure **bones pràctiques** lingüístiques per part dels professionals als centres per garantir que l'activitat es desenvolupa d'acord amb els drets lingüístics de la ciutadania en relació amb les llengües oficials.
5. Vetllar per l'**òptima comunicació** entre professionals i pacients, especialment els més vulnerables i els que no s'expressen en les llengües oficials, identificant-ne les necessitats lingüístiques i utilitzant els recursos disponibles al sistema de salut.
6. Fomentar la **participació activa** del personal en la política lingüística de l'organització i la col·laboració de totes les parts interessades per promoure una cultura de la comunicació i el respecte per la diversitat lingüística com un patrimoni valuós per a les persones.
7. Incloure objectius de **planificació i gestió lingüística** en l'estratègia del SISCAT en compliment de la legislació lingüística vigent.

Pla per garantir el coneixement i l'ús del català en el sistema públic de salut de Catalunya 2024-2026

EIXOS/ACCIONS		OBJECTIUS GENÈRICS						
		1	2	3	4	5	6	7
Eix 1. Mesures organitzatives i normatives per sistematitzar les actuacions de planificació lingüística en l'àmbit de la salut								
1.	Difondre i implementar la Instrucció 2/2024 del Servei Català de la Salut per garantir el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari públic de Catalunya, i la normativa sobre usos lingüístics oficials i coneixements de llengua dels professionals sanitaris							
2.	Implementar la política lingüística de l'ICS a tots els centres de salut i el seu personal							
3.	Promoure l'aprovació de documents sobre la política lingüística de les entitats proveïdores del SISCAT							
4.	Desplegar la figura del referent lingüístic als centres sanitaris							
5.	Consolidar la Xarxa Tècnica de Planificació Lingüística de Salut i desplegar territorialment la figura del tècnic/a de planificació lingüística							
6.	Habilitar el Departament de Salut perquè pugui emetre certificats d'acreditació oficials dels nivells de llengua catalana per als professionals del sistema sanitari d'acord amb la Secretaria de Política Lingüística							
7.	Elaborar plans de gestió lingüística específics en centres i/o territoris de salut							
8.	Incorporar requeriments lingüístics en l'obertura, acreditació i inspecció de centres sanitaris							
9.	Avaluar l' ús i coneixement de la llengua catalana							
Eix 2. Mesures per a la millora del coneixement de la llengua catalana dels professionals sanitaris. Formació i capacitació lingüística del personal, eines clau		1	2	3	4	5	6	7
10.	Dur a terme una diagnosi del coneixement lingüístic dels professionals del sistema públic de salut							
11.	Facilitar la formació de català als estudiants universitaris de graus i màsters en ciències de la salut que no disposen de l'acreditació del nivell							
12.	Garantir els coneixements adequats de català en estudiants de cicles professionals de salut durant el seu període de formació							
13.	Impulsar la formació en llengua catalana per als professionals del sistema sanitari							
14.	Fomentar el Voluntariat per la llengua en l'àmbit sanitari							
15.	Garantir que la formació adreçada als professionals sanitaris es pugui fer en llengua catalana							
16.	Generar recursos lingüístics per facilitar l'aprenentatge de la llengua als professionals del sistema de salut i augmentar la qualitat lingüística							
17.	Aprofitar les TIC i la IA per a l'impuls de recursos lingüístics en tots els àmbits de la salut							
Eix 3. Mesures per garantir els drets lingüístics dels usuaris del sistema sanitari		1	2	3	4	5	6	7
18.	Incloure els drets lingüístics dels usuaris del sistema sanitari públic a la Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l'atenció sanitària							
19.	Fomentar les bones pràctiques lingüístiques dels professionals sanitaris.							
20.	Revisar i millorar els protocols de comunicació amb els usuaris a través dels diferents canals per tal que s'adeqüin als usos lingüístics establerts							
21.	Garantir la disponibilitat lingüística en protocols i sistemes d'informació assistencials i administratius.							
22.	Garantir una oferta adequada en català en les activitats d' educació i promoció de la salut organitzades pels centres sanitaris per als seus usuaris.							
23.	Impulsar l'alfabetització en salut i incorporar-hi l' educació en drets lingüístics dels usuaris .							
24.	Fer més eficient i accessible el sistema de queixes i reclamacions per motius lingüístics.							
25.	Elaborar un pla per fomentar l'ús del català a les oficines de farmàcia i garantir els drets lingüístics dels ciutadans							
26.	Impulsar els prospectes de medicaments en català							
Eix 4. Altres mesures que van més enllà		1	2	3	4	5	6	7
27.	Actualitzar el Pla de millora de la presència de l'aranès en l'àmbit de la salut							
28.	Vetllar per l' accessibilitat lingüística dels serveis de salut de salut per a persones amb discapacitats							
29.	Impulsar el coneixement i l'ús de la llengua de signes catalana							
30.	Promoure el llenguatge planer, respectuós i inclusiu en les relacions amb els usuaris del sistema de salut							
31.	Impulsar l' atenció en diverses llengües dels usuaris del sistema públic de salut							
32.	Incrementar les relacions amb altres territoris de llengua catalana							
33.	Promoure la recerca en llengua i salut							

Annex 2. Normativa lingüística

I. Llei orgànica 6/2006, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC)

Article 6. La llengua pròpia i les llengües oficials

1. La llengua pròpia de Catalunya és el català. Com a tal, el català és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, i és també la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament.

2. El català és la llengua oficial de Catalunya. També ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Totes les persones tenen el dret d'utilitzar les dues llengües oficials i els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les. Els poders públics de Catalunya han d'establir les mesures necessàries per a facilitar l'exercici d'aquests drets i el compliment d'aquest deure. D'acord amb el que disposa l'article 32, no hi pot haver discriminació per l'ús de qualsevol de les dues llengües.

5. La llengua occitana, denominada aranès a l'Aran, és la llengua pròpia d'aquest territori i és oficial a Catalunya, d'acord amb el que estableixen aquest Estatut i les lleis de normalització lingüística.

Article 32. Drets i deures de coneixement i ús de les llengües

Totes les persones tenen dret a no ésser discriminades per raons lingüístiques i que els actes jurídics fets en qualsevol de les dues llengües oficials tenen, pel que fa a la llengua, validesa i eficàcia plenes.

Article 33. Drets lingüístics davant les administracions públiques i les institucions estatals

1. Els ciutadans tenen el dret d'opció lingüística. En les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin. Aquest dret obliga les institucions, organitzacions i administracions públiques, inclosa l'Administració electoral a Catalunya, i, en general, les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

Article 50. Foment i difusió del català

1. Els poders públics han de protegir el català en tots els àmbits i sectors i n'han de fomentar l'ús, la difusió i el coneixement. Aquests principis també s'han d'aplicar respecte a l'aranès.

5. La Generalitat, l'Administració local i les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris de llurs serveis han d'emprar el català en llurs actuacions internes i en la relació entre ells. També l'han d'emprar en les comunicacions i les notificacions dirigides a persones físiques o jurídiques residents a Catalunya, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

6. Els poders públics han de garantir l'ús de la llengua de signes catalana i les condicions que permetin d'assolir la igualtat de les persones amb sordesa que optin per aquesta llengua, que ha d'ésser objecte d'ensenyament, protecció i respecte.

II. Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística (LPL)

Article 4. Els drets lingüístics

1. D'acord amb l'article 3 de l'Estatut d'autonomia [...], a Catalunya tothom té dret a:
 - a) Conèixer les dues llengües oficials.
 - b) Expressar-se en qualsevol de les llengües oficials, oralment i per escrit, en les relacions i els actes públics i privats.
 - c) Ésser atès en qualsevol de les llengües oficials en els termes que aquesta Llei estableix.
 - d) Emprar lliurement qualsevol de les dues llengües oficials en tots els àmbits.
 - e) No ésser discriminat per llengua oficial que empra.
- [...]

Article 11. La capacitat lingüística del personal al servei de les administracions de Catalunya

1. El personal al servei de les administracions, les corporacions i les institucions públiques de Catalunya ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, tant en l'expressió oral com escrita, que el faci apte per a desenvolupar les funcions pròpies del seu lloc de treball.

III. Llei 22/2010, de 20 de juliol, del Codi de consum de Catalunya

Article 128.1. Drets lingüístics de les persones consumidores

1. Les persones consumidores, en llurs relacions de consum, tenen dret, d'acord amb el que estableixen l'Estatut d'autonomia i la legislació aplicable en matèria lingüística, a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que escullin.
2. Les persones consumidores, sens perjudici del respecte ple al deure de disponibilitat lingüística, tenen dret a rebre en català:
 - a) Les invitacions a comprar, la informació de caràcter fix, la documentació contractual, els pressupostos, els resguards de dipòsit, les factures i els altres documents que hi facin referència o que en derivin.
 - b) Les informacions necessàries per al consum, l'ús i el maneig adequats dels béns i serveis, d'acord amb llurs característiques, amb independència del mitjà, format o suport utilitzat, i, especialment, les dades obligatòries relacionades directament amb la salvaguarda de la salut i la seguretat.

c) Els contractes d'adhesió, els contractes amb clàusules tipus, els contractes normats, les condicions generals i la documentació que hi faci referència o que derivi de la realització d'algun d'aquests contractes.

3. La Generalitat ha de vetllar pel foment en les relacions de consum de l'ús de la llengua occitana, denominada aranès a l'Aran, dins de l'àmbit territorial de l'Aran, on és llengua pròpia.

IV. Decret 107/1987, de 13 de març, pel qual es regula l'ús de les llengües oficials per part de l'Administració de la Generalitat de Catalunya

Article 2.1. D'una manera general, la Generalitat emprarà el català per a les seves relacions [...].

Article 14. Els funcionaris s'adreçaran als ciutadans en les seves comunicacions orals normalment en català, i respectaran la tria que aquests facin de la llengua en què volen ser atesos.

V. Decret 161/2002, d'11 de juny, sobre l'acreditació del coneixement del català i l'aranès en els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball de les administracions públiques de Catalunya

Article 3.1. En els processos de selecció de personal i de provisió de llocs de treball s'ha d'acreditar el coneixement de llengua catalana, tant en l'expressió oral com en l'escrita, en el grau adequat a les funcions pròpies de les places de què es tracti.

Disposició addicional -2

Personal estatutari

Les referències que fa aquest Decret al personal funcionari s'entenen fetes igualment al personal estatutari d'acord amb la seva legislació específica.

Disposició addicional -3

Empreses públiques

Les entitats subjectes a la Llei 4/1985, de 29 de març, de l'estatut de l'empresa pública catalana, no incloses dins l'àmbit d'aplicació de l'article 2, han d'adoptar les mesures necessàries per garantir el coneixement del català del personal que contractin, d'acord amb criteris de valoració de coneixements semblants als d'aquest Decret.

Disposició addicional -4

Empreses i entitats concessionàries i concertades

4.1 Les bases per a la concessió administrativa i les reguladores del concert amb empreses i entitats han de preveure el coneixement del català almenys per part del personal que es relacioni amb el públic d'acord amb criteris de valoració de coneixements semblants als d'aquest Decret.

- VI. Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'estatut bàsic de l'empleat públic
- VII. Llei 8, 2007, de 30 de juliol, de l'Institut Català de la Salut
- VIII. Carta europea de les llengües regionals o minoritàries. Estrasburg, 5 de novembre de 1992, i ratificada per l'Estat espanyol

Article 10. Autoritats administratives i serveis públics

3.a) ...garantir que les llengües regionals o minoritàries siguin usades amb motiu de la prestació del servei;”.

Article 13.2.c s'insta “a vetllar perquè els equipaments socials com ara els hospitals, les llars de jubilats i els albergs ofereixin la possibilitat de rebre i tractar en llur llengua els parlants d'una llengua regional o minoritària que necessiten atencions per raons de salut, d'edat o per altres raons”.

IX. Clàusula lingüística en els convenis i contractes d'assistència sanitària del Servei Català de la Salut

En els convenis i contractes actuals de serveis assistencials hi consta la clàusula següent:

L'entitat ha d'emprar el català en les seves relacions amb l'Administració de la Generalitat derivades de l'execució de l'objecte d'aquest conveni. Així mateix, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del conveni.

Pel que fa a la gestió del servei, l'entitat ha d'emprar, almenys, el català en les actuacions i la documentació internes, en la retolació, en les comunicacions per megafonia, en les instruccions d'ús i, normalment, en l'etiquetatge i en l'embalatge dels productes o els serveis que produeixi o ofereixi i, a més, ha d'emprar el català en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, incloent-hi les factures i altres documents de tràfic.

L'entitat assumeix l'obligació de destinar a l'execució del conveni els mitjans i el personal que resultin adients per assegurar que es podrà atendre les persones usuàries del servei, almenys, en català. A aquest efecte, l'entitat haurà d'adoptar les mesures de formació del seu personal per garantir que el personal que es relacioni amb el públic tingui un coneixement suficient de la llengua catalana per desenvolupar les tasques d'atenció, informació i comunicació de manera fluida i adequada.

En tot cas, l'entitat i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del conveni a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, i les disposicions que la desenvolupen.

Annex 3. Política lingüística de l'Institut Català de la Salut

L'Institut Català de la Salut (ICS) és l'empresa pública de serveis de salut més gran de Catalunya i té per objectiu millorar la salut i la qualitat de vida de les persones.

És una entitat de referència del sistema sanitari públic, que té el català com a llengua d'ús normal d'acord amb el marc legislatiu vigent.

La importància de la llengua en l'atenció a la ciutadania

És un criteri assumit arreu que la intercomprensió completa i empàtica amb la ciutadania és una part central i indissociable de la qualitat assistencial. Darrerament, aquesta idea s'ha vist reforçada per estudis internacionals que constaten que la comunicació insatisfactòria és la font principal d'errors en l'atenció sanitària, especialment en l'atenció clínica aguda. Una comunicació satisfactòria implica relacionar-se amb el pacient en la llengua en què se sent més còmode. Prestar l'atenció en aquesta llengua augmenta la proximitat i la confiança entre pacients i professionals i afavoreix que els pacients segueixin els tractaments prescrits.

En aquest sentit, la política lingüística de la institució té presents els principis següents:

- La llengua és un factor clau de comunicació, que condiona la qualitat de les cures. És indispensable assegurar una comunicació satisfactòria entre pacient i personal sanitari en les llengües oficials (català, castellà i, a l'Aran, aranès) per no comprometre l'eficiència de l'atenció i la seguretat dels pacients i per contribuir al seu benestar.
- Una correcta gestió del multilingüisme de la ciutadania atesa per l'ICS facilita donar una atenció adequada a les persones que no són capaces d'expressar-se en les llengües oficials. Al mateix temps, el coneixement de diverses llengües per part dels professionals afavoreix el desenvolupament de la seva carrera i permet a la mateixa institució la difusió de la seva tasca i la relació amb altres institucions sanitàries més enllà del nostre país.
- Per tal d'assolir els seus objectius, l'ICS facilita la integració lingüística plena del personal que hi treballa.

L'objectiu de la política lingüística de l'ICS

La política lingüística de l'ICS orienta la institució cap a un model d'excel·lència dels centres i dels professionals, que promogui la millora de l'atenció, la seguretat clínica, la continuïtat assistencial i la participació, sense oblidar la satisfacció de les necessitats i les expectatives.

El català, llengua de treball

D'acord amb la legislació lingüística vigent en relació amb les llengües oficials, el personal de l'ICS ha de tenir present que representa una institució que té el català com a llengua d'ús normal i amb uns usos lingüístics que cal respectar. En aquest sentit, tots els centres de salut públics (hospitals, CAP, etc.) estan subjectes a la normativa legal vigent, també a efectes lingüístics.

Tenint en compte aquest marc legislatiu, i com a institució que promou la cultura de la qualitat i la millora contínua, la política lingüística de l'ICS es concreta en els compromisos següents:

1. Incrementar la sensibilització lingüística, impulsar el coneixement del català, garantir-ne l'ús normal als centres de l'ICS i vetllar per la utilització de la llengua de signes catalana quan escaigui, oferint la formació lingüística necessària al personal per aconseguir-ho.
2. Promoure bones pràctiques lingüístiques per part dels professionals als centres per garantir que l'activitat es desenvolupa d'acord amb els drets lingüístics de la ciutadania en relació amb les llengües oficials.
3. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, especialment els més vulnerables, que no s'expressen en les llengües oficials, identificant-ne les necessitats lingüístiques i utilitzant els recursos disponibles al sistema de salut.
4. Fomentar la participació activa del personal en la política lingüística de l'organització i la col·laboració de totes les parts interessades per promoure una cultura de la comunicació i el respecte per la diversitat lingüística com un patrimoni valuós per a les persones.
5. Incloure objectius de planificació lingüística en l'estratègia de gestió de la institució, en el marc del Codi ètic de l'ICS i el respecte a la legislació vigent.

L'ICS farà difusió dels compromisos de política lingüística a tots els professionals de l'organització i hi aportarà els recursos necessaris perquè es puguin dur a la pràctica.

El seguiment i l'avaluació de la política lingüística anirà a càrrec de la Direcció de Comunicació i Responsabilitat Social Corporativa de l'ICS.

Aquesta política ha estat presentada i aprovada en la sessió ordinària del Comitè Executiu de l'Institut Català de la Salut del dia 28 de juny de 2023.

Direcció Gerència / Comitè de Direcció

Juny de 2023