

ACTA DE LA SESSIÓ DE PROXIMITAT DINS DEL PACTE NACIONAL PER LA LLENGUA.
XARXA SANITÀRIA I SOCIAL DE SANTA TECLA

El **dia 31 de maig de 2022**, a les 11 hores, va tenir lloc a Tarragona una sessió de proximitat organitzada per la Xarxa Santa Tecla, Sanitària, Social i Docent, en el marc del Pacte Nacional per la Llengua.

La sessió, que es va dur a terme a les oficines centrals de la Xarxa Santa Tecla, situades al carrer Joan Maragall, 1, la van conduir l'**Àngels Alonso**, lingüista dels Serveis Territorials de Salut a Tarragona, i la **Carme López**, responsable del Servei Lingüístic de la Xarxa Santa Tecla.

Es van convocar **cinc** persones que treballen al departament de Gestió de l'Usuari, com a responsables administratives dels diferents centres d'atenció primària que gestiona la Xarxa Santa Tecla.

RESUM DE LA SESSIÓ

1. Inicialment, es fa una breu introducció de la sessió, per explicar que s'emmarca dins del projecte del Pacte Nacional per la Llengua, impulsat per la Generalitat de Catalunya.

2. S'informa les assistents que el debat i la formulació de propostes engloben dos eixos temàtics:

1. Àmbit socioeconòmic i laboral
2. Àmbit sanitari i sociosanitari

L'elecció d'aquests dos eixos respon al fet que l'activitat desenvolupada a la Xarxa Santa Tecla permet analitzar la situació de la llengua catalana des de dos punts de vista, prenent els usuaris com a punt de referència.

D'una banda, l'atenció a l'usuari com a **pacient** —és a dir, quina atenció rep a la consulta mèdica o d'infermeria— i, d'altra banda, de l'usuari com a **ciutadà** que fa ús d'un servei —és a dir, quina atenció rep per part del personal administratiu: comunicacions escrites, atenció telefònica...— sempre, evidentment, des del punt de vista de la llengua.

La decisió de debatre aquests dos eixos exclusivament amb personal administratiu es va prendre al considerar que és qui rep els inputs dels usuaris des dels dos vessants: d'una banda, si l'usuari ha de fer una queixa o un comentari relacionat amb l'ús de la llengua per part d'un facultatiu, se sol adreçar al personal administratiu i, d'altra banda, també reben, evidentment, els comentaris derivats de la seva pròpia tasca d'atenció al públic.

3. Es fa una explicació més detallada, mitjançant un PowerPoint, tant del PNL com dels dos eixos proposats, amb la qual s'aporta la informació necessària inclosa en l'estudi *Un marc sociolingüístic igualitari per a la llengua catalana*, per facilitar els punts de debat.

4. Comença la sessió mitjançant preguntes dirigides per les dues conductores de la sessió.

Preguntes relacionades amb l'àmbit sanitari i sociosanitari:

-Creieu que si el personal mèdic i d'infermeria no és capaç, per manca de coneixença de la llengua, de comunicar-se amb els seus pacients catalanoparlants en català afecta negativament la percepció de l'atenció que rep?

-Rebeu habitualment comentaris o queixes en aquest sentit? Quina gestió en feu?

-Creieu que els professionals sanitaris que arriben a casa nostra reben prou informació sobre la realitat lingüística del país (el fet que el català sigui llengua pròpia) i facilitats per aprendre-la?

-Com podem encoratjar el personal sanitari a ser conscient que cal tenir sensibilitat cap a aquesta realitat de casa nostra i mirar de donar una atenció en català als usuaris que ho demanin?

Debat:

Generalment, no reben queixes pel fet que els professionals sanitaris no atenguin en català els pacients; més aviat al contrari.

Els metges que treballen a la Xarxa, en general, entenen la situació sociolingüística del país —el fet que el català sigui llengua pròpia—, però no consideren important conèixer la llengua catalana i no fan l'esforç d'aprendre-la. Es remarca que hi ha excepcions.

En un moment del debat es constata unànimement que la situació del català actualment és la pitjor en molts anys.

Propostes:

-Reforçar la sensibilització lingüística dels professionals mèdics que arriben a la Xarxa.

-Promoure el voluntariat lingüístic.

-Posar l'aprenentatge del català com a objectiu professional.

-Fer formació en català i de català en horari laboral.

-Incloure el català com a mèrit en el procés de selecció del personal.

Preguntes relacionades amb l'àmbit socioeconòmic i laboral

-Rebeu alguna consigna per part de l'empresa sobre l'atenció lingüística a la ciutadania?

-Creieu que el fet de tenir coneixements de català és un mèrit en termes laborals?

-Creieu que si, per defecte, s'atén els usuaris en català, tant si s'adrecen a vosaltres en una llengua o una altra, s'està afavorint la seva integració?

-Com podem encoratjar el personal administratiu i d'atenció a l'usuari a ser conscient que cal donar una atenció en català als usuaris que ho demanin?

Debat

Des de la direcció de l'empresa es dona la consigna que la llengua vehicular a la Xarxa Santa Tecla és el català. Des de l'any 2012 el català és un requeriment per treballar de personal administratiu a la Xarxa.

Es constata que la primera atenció es fa en català per sistema, però que es canvia immediatament de llengua si l'usuari contesta en castellà. Els motius que s'al·leguen per fer aquest canvi són: necessitat de resoldre ràpidament la consulta, consideració que és de bona educació i senyal de respecte usar la llengua de la persona que s'adreça a elles i per evitar possibles conflictes (destaquen que en els darrers temps es percep més crispació entre les persones que fan ús dels seus serveis).

Davant la pregunta si estarien disposades a continuar parlant en català malgrat que se'ls adrecin en castellà afirmen que cal voluntat i temps per fer-ho.

No solen rebre queixes dels usuaris per no rebre atenció en català, més aviat el contrari.

Propostes

- Continuar parlant en català malgrat que la persona els parli en castellà.

Dos dies després de la sessió, des del CAP Vila-seca es fa aquesta prova i s'observen els resultats:

«A la sessió del passat 31 de maig vam acordar fer una prova amb l'atenció del català des del taulell. Al CAP VILA-SECA la vam fer el divendres 3 de juny. L'administratiu, en el seu torn de 8 a 15 h, va estar dirigint-se als pacients en català.

De les **64 persones** que va atendre:

- **41** persones van continuar parlant castellà encara que el company els parlés en català.
- **21** persones van canviar al català
- **2** persones van demanar amablement que els parlés en castellà
- i **cap** persona va ser irrespectuosa.»

Tarragona, 7 de juny de 2022