



## PROCÉS PARTICIPATIU

**Informe de resultats de la sessió**

**Sessió 8. Salut i atenció socio sanitària**

14 de juny de 2022

**[participa.gencat.cat](https://participa.gencat.cat)**



---

**Unitat impulsora del procés participatiu**

Secretaria de Política Lingüística

**Unitat que acompanya: DG de Participació Ciutadana**

Direcció General de Participació Ciutadana

**Empresa que redacta i dinamitza l'informe**

Tandem Social S.C.C.L



## Contingut

<b>1. Introducció.....</b>	<b>4</b>
1.1. Situació de la llengua .....	4
1.2 Metodologia de treball.....	4
1.3 Objectius del procés participatiu .....	6
1.4 Àmbits de debat.....	6
<b>2. Assistència i participació .....</b>	<b>8</b>
2.1 Perfil dels participants.....	8
<b>3. Recull d'aportacions .....</b>	<b>9</b>
3.1 Concreció de propostes .....	12
<b>Annex I. Recull de propostes esmentades durant la sessió.....</b>	<b>18</b>
<b>Annex II. Resultats de l'enquesta d'avaluació de les sessions .....</b>	<b>22</b>

## 1. Introducció

El Parlament de Catalunya va instar el Govern a promoure un Pacte Nacional per la llengua per renovar les mesures actuals de política lingüística, amb l'objectiu de potenciar la llengua i preveure noves línies d'actuació, així com garantir la seva continuïtat. Per assolir aquests objectius, és necessari incorporar la visió i les propostes de la ciutadania. L'elaboració participativa del Pacte Nacional per la Llengua és essencial per garantir el tractament dels temes relacionats amb el català d'una manera frontal, dialogant i adaptada als temps actuals.

### 1.1. Situació de la llengua

El català es troba en un moment crucial de la seva història. Ara fa uns quaranta anys, després d'un llarg període de repressió política i lingüística i en ple procés de recuperació de l'autogovern i les llibertats, la societat catalana va ser capaç de posar-se d'acord en tres grans objectius pel que fa a la llengua pròpia del país: en primer lloc, es volia que tota la població acabés dominant la llengua catalana; en segon lloc, calia que el català esdevingués una llengua completa, és a dir, que es pogués emprar i s'emprés efectivament en tots els àmbits de la vida; finalment, era vital evitar la fragmentació social en funció de la llengua o l'origen.

Quatre dècades després, aquells objectius només s'han assolit de manera parcial i hi ha símptomes preocupants pel que fa al futur de la llengua catalana. El món s'ha globalitzat, la societat catalana ha canviat i s'ha fet molt més complexa, diversa i multilingüe. En conseqüència, el model de política lingüística del país necessita una revisió a fons. Cal renovar els consensos que van convertir la llengua en un punt de trobada i en una eina de cohesió social, és urgent reforçar la seguretat lingüística de les persones i cal garantir la continuïtat del català com a llengua completa.

El futur del català demana un debat constructiu perquè les bases lingüístiques del futur de Catalunya i de tota la comunitat lingüística siguin compartides tan àmpliament com sigui possible. Per aconseguir-ho, cal comptar amb la participació i el compromís de les forces polítiques, però també de les organitzacions, de les entitats i de tota la població. És en aquest context que es proposa l'assoliment d'un Pacte Nacional per la Llengua.

Tal com va acordar el Parlament, per encetar el procés que ha de conduir al pacte s'ha encarregat l'elaboració d'un informe de situació, a càrrec d'experts acadèmics de reconegut prestigi. Aquest informe es va presentar al febrer amb el títol *Un marc sociolingüístic igualitari per a la llengua catalana*. El document adopta un enfocament omnicomprensiu, estructurat en diversos apartats que identifiquen els reptes principals per al futur del català i suggereix les vies més indicades per afrontar-los.

En aquesta línia, l'estudi hi també destaca el camp de l'atenció socio sanitària on encara resulta imprescindible que els processos de formació, selecció i assignació dels llocs de treball assegurin la competència del personal en les llengües oficials, perquè no sols és un principi d'igualtat i de qualitat del servei, sinó que és part indissociable de la competència professional.

## 1.2 Metodologia de treball

Les sessions deliberatives en línia del Pacte Nacional per la Llengua es duen a terme entre els mesos de maig i juny del 2022. En aquestes sessions, obertes a tots els ciutadans que s'hi vulguin inscriure, hi participa un grup format per un màxim de 50 persones per a cada una de les 12 sessions, cadascuna basada en 12 eixos sectorials i temàtics.

La sessió dedicada a l'eix 8. Salut i atenció socio sanitària es realitza el dimarts 14 de juny, de 17:00 a 19:00 hores, a través de la plataforma Zoom.

L'agenda de les sessions és la següent:

- ➔ [17:00 h – 17:10 h] Benvinguda a la sessió.
- ➔ [17:10 h – 17:20 h] Presentació del procés participatiu del Pacte Nacional per la Llengua:
  - Contextualització del procés participatiu.
  - Objectius de la sessió i continguts.
- ➔ [17:20 h – 18:30 h] Debat en subgrups de treball:
  - [17:20 h – 17:55 h] Dinàmica 1. Pluja d'idees a partir de la reflexió individual, enfocada al plantejament de propostes Seguidament, debat col·lectiu per tal d'agrupar les diferents idees suggerides i per a la resolució de dubtes envers les aportacions. Es du a terme mitjançant la plataforma digital *Mural*.
  - [17:55 h – 18:30 h] Dinàmica 2. Concreció de propostes aportades prèviament en propostes concretes, valorant el grau d'impacte de la proposta i el seu grau de viabilitat.
- ➔ [17:30 h – 18:50 h] Posada en comú dels resultats dels subgrups en la reunió plenària.
- ➔ [18:50 h – 19:00 h] Presentació de les properes passes i tancament de la sessió.

De forma prèvia al debat, s'envia a les persones inscrites el següent material:

- ➔ [Un marc sociolingüístic igualitari per a la llengua catalana.](#)
- ➔ [Eix 8. Salut i atenció socio sanitària.](#)
- ➔ [Les guies d'ús de les eines telemàtiques de la sessió.](#)

El present informe recull la informació de les sessions deliberatives incloent-hi l'assistència, les aportacions de la ciutadania, i la compilació d'aportacions de les diferents línies de debat per tal de generar propostes. Finalment, annexa els resultats de l'enquesta d'avaluació de les sessions que serà enviat a les persones participants un cop acabades les sessions.

## 1.3 Objectius del procés participatiu

### Objectius estratègics:

- Renovar els consensos que van convertir la llengua en un punt de trobada i una eina de cohesió social.
- Reforçar la seguretat lingüística de les persones.
- Garantir la continuïtat del català com a llengua completa
- Renovar els compromisos lingüístics
- Conscienciar les institucions, entitats, empreses i la ciutadania en general, de l'impacte que tenen els seus hàbits i actituds
- Incloure la visió de la població en el Pacte Nacional per la Llengua

### Objectius operatius:

- Informar i reflexionar sobre la situació de la llengua catalana.
- Facilitar el dret a participar i millorar la qualitat democràtica de la política lingüística.
- Recollir propostes de la millora de la situació de la llengua, revisió dels discursos i de les polítiques lingüístiques.
- Deliberació de qualitat.

## 1.4 Àmbits de debat

Els eixos de debat del procés participatiu són:

- Eix 1. Administracions públiques
  - Eix 1.1. Administració pública
  - Eix 1.2. Administració de Justícia
- Eix 2. Educació i recerca
  - Eix 2.1. Ensenyament obligatori
  - Eix 2.2. Ensenyament universitari
  - Eix 2.3. Aprenentatge del català entre persones adultes
- Eix 3. Cohesió social
  - Eix 3.1. Acolliment
  - Eix 3.2. Estructura social
- Eix 4. Cultura
- Eix 5. Audiovisual i mitjans de comunicació
  - Eix 5.1. Audiovisual
  - Eix 5.2. Mitjans de comunicació
- Eix 6. Món digital i tecnologies de la llengua

- Eix 7. Àmbit socioeconòmic i laboral
- Eix 8. Salut i atenció socio sanitària
- Eix 9. Lleure, esport i món associatiu
- Eix 11. Àmbits estatal, europeu i internacional

## 2. Assistència i participació

### 2.1 Perfil dels participants

El nombre de persones participants totals durant la primera sessió deliberativa és d'onze, entre les quals trobem set dones i quatre homes. A la sessió van assistir-hi persones representants o membres d'entitats com la Fundació Salut Emporta (FSE), l'Acadèmia de Ciències Mèdiques i de la Salut de Catalunya i de Balears, el Col·legi de Dietistes-Nutricionistes de Catalunya (CoDiNuCat), l'Associació Catalana pro Persones amb Sordceguesa (APSOCECAT), el Servei Català de la Salut (CatSalut) i l'Institut de Diagnòstic per la Imatge (IDI).



### 3. Recull d'aportacions

La deliberació a la sessió dedicada a l'Eix 8. Salut i atenció socio sanitària, la qual va ocupar la primera part del debat en un únic grup, es va articular a través de quatre àmbits. En general, es caracteritzen per la voluntat de revertir la manca de presència del català en l'àmbit sanitari. Les persones participants, d'una banda, identifiquen que el personal, sigui d'origen estranger o autòcton, no usa el català i, d'altra banda, que els processos burocràtics interns, la recerca acadèmica mèdica, la documentació oficial, entre d'altres, no són traduïdes al català.

Tanmateix, també es considera que tots els processos previs desenvolupats al llarg de la formació dels professionals de l'ofici es duen a terme en altres idiomes, bé perquè a Catalunya la formació no és en català o perquè hi ha una gran importació de professionals que provenen d'altres indrets del país o del món. Així, les propostes giren entorn els requeriments obligatoris per garantir la presència del català, la sensibilització lingüística del personal del sector i l'ampliació de l'oferta formativa en català.

#### **La presència prèvia del català en la formació:**

Les persones participants observen com el sector socio sanitari presenta mancances de coneixement de la llengua catalana, fins i tot en la seva formació prèvia, ja que el procediment de selecció del personal sanitari, i la formació impartida en universitats i centres de formació no sempre inclouen o requereixen el coneixement del català. Davant d'aquesta situació, es proposen mesures encaminades a incrementar la presència del català en els esgraus previs a la professionalització laboral dels estudiants del sector, amb el propòsit final de poder requerir el català com a requisit per al personal mèdic i d'atenció al públic de l'àmbit sanitari. En concret, una proposta parla de requerir a tot el personal mèdic el nivell de C1 de català, sobretot pel que fa a la xarxa hospitalària pública, però també en la xarxa privada i als CAP. Quant a aquesta mesura, es proposa que l'Institut Català de la Salut (ICS) sigui l'organisme regulador d'aquests certificats. Tot seguit, es proposa, per exemple, que en els dissenys de carreres professionals i en els col·legis de professionals l'assoliment d'un nivell de català sigui obligatori per a la formació amb l'objectiu de servir a Catalunya.

Es recomana que aquest requeriment es dugui a terme argumentant que tant el català com el castellà són llengües cooficials a la comunitat autònoma i que, per tant, no es pot prescindir de cap de les dues. En la mateixa línia, es parla de requerir que un tant per cent de les assignatures lectives i del material emprat en la formació d'estudiants sigui en català en universitats i centres de formació especialitzada, així com en els col·legis de metges i altres organitzacions professionals.

Una altra qüestió controvertida identificada per part de les persones participants són les proves MIR, és a dir les proves exigides per obtenir una plaça com a metge intern resident, regulades per l'Estat. Es proposa que aquesta prova inclogui com a paràmetre positiu el domini bàsic de la llengua de la comunitat autònoma on es vol treballar. No obstant això, es tracta d'una mesura controvertida pel flux de professionals de diferents comunitats autònomes. En cas que aquesta proposta no es pugui dur a terme, també se suggereix la creació d'un període de formació lingüística específic que ofereixi cursos per aprendre català als estudiants que arriben de fora just abans d'entrar en el mercat laboral català. Aquests cursos poden dur-se a terme en els mateixos centres de formació mèdica o en universitats. En una altra línia, es proposa fomentar congressos mèdics i comitès en català, i que es promocionin, mitjançant un tàndem entre l'administració i el sector sanitari, les presentacions de tesis doctorals de professionals, així com màsters i altres projectes acadèmics, sempre en català. Finalment, es proposa que des de l'administració es dugui a terme una campanya interna en centres de formació i universitats per tal de sensibilitzar els estudiants que venen de fora de la presència del català en la

seva futura formació i carrera professional i laboral i, per tant, de la importància cabdal d'assolir el domini de la llengua.

**Professionals nouvinguts que no saben parlar català:**

Al llarg de la sessió, les persones participants identifiquen dos col·lectius que no parlen català en l'àmbit sanitari. Els primers són les persones bilingües que coneixen el català, però no el parlen i els segons són les persones nouvingudes que venen d'altres regions de l'Estat o d'altres països i que no saben parlar català. Quant al personal sanitari d'origen estranger, es proposen una sèrie de mesures que fan referència a la formació en català i a la bonificació pel desenvolupament d'aquesta activitat. A grans trets, es proposa crear plans d'acollida adaptats a la situació personal de cada professional, prioritzant sempre la seva acollida en català, i informant-los de la realitat lingüística del país.

En primer lloc, se suggereix que, dins el mateix espai laboral, es duguin a terme sessions de formació continua per aprendre català, sent el Consorci per la Normalització Lingüística (CPNL) el que acompanyi i faci un seguiment d'aquests cursos. En el marc d'aquesta formació, algunes persones participants proposen dur a terme sessions específiques de Voluntariat per la Llengua (VxL) i de parelles lingüístiques, així com se suggereix dur a terme simulacions en rols per practicar la comunicació oral, amb la finalitat de posar en pràctica els coneixements teòrics en activitats més actives i aproximades a la realitat laboral. Seguidament d'aquesta proposta, també es parla del fet que el seguiment per part del CPNL s'empri per a l'avaluació de l'impacte d'aquestes propostes en els usos de català, elaborant informes de forma periòdica per comprovar l'efectivitat de la formació.

En una altra línia, les persones participants plantegen la recompensació als professionals per emprendre cursos i activitats lectives per aprendre català. Així, es proposa obtenir bonificacions econòmiques en els salaris, per l'obtenció del certificat B1 de català, per exemple. En general, es parla d'adaptar l'incentiu en funció del perfil professional. Pel que fa a la xarxa pública hospitalària, per exemple, se suggereix l'atorgament de dies festius a canvi d'hores de formació, ja que les persones participants consideren que podria incentivar més als professionals d'aquest sector en concret. Això no obstant, la idea de bonificar els i les aprenents genera controvèrsia entre els i les assistents a la sessió. Moltes de les persones participants consideren que el fet d'aprendre català hauria de ser un requisit mínim per al funcionariat que treballa a Catalunya, i que tractar de bonificar aquest procés desprestigia la llengua catalana. Així, consideren que l'administració ha de requerir obligatòriament el català, en especial a aquelles persones bilingües que decideixen no parlar-lo, amb l'excepció d'aquells casos en què la comunicació en català no sigui entenedora. En aquest cas, es parla del fet que l'incentiu per se d'aprendre el català és la mateixa carrera professional. Un altre punt de vista del debat és que, amb la situació actual del català, amb l'emigració de joves formats a Catalunya i amb l'arribada de personal sanitari d'origen estranger, requerir el català de forma obligatòria no és una mesura realista i que, per tant, les propostes només poden girar entorn una forta oferta formativa interna i una promoció potent del valor social del català. En concret, es parla d'impulsar campanyes de sensibilització que incloguin la difusió de bones pràctiques quant a l'atenció al o la pacient, ressaltant el seu dret a ser atès o atesa en català. Finalment, a tall de concloure totes les mesures esmentades fins al moment, es parla d'establir uns protocols d'atenció a l'usuari i usuària en què predomini l'ús del català com a llengua vehicular, i que, al mateix temps, s'adapti als trets lingüístics de cada persona, capacitant al personal mèdic perquè pugui dur-los a terme.

**Professionals bilingües que no parlen català:**

Quant a l'altre perfil de professionals, les persones participants creuen que és el col·lectiu més problemàtic, pel fet que es tracta de persones que saben parlar català, però tenen l'hàbit persistent de fer ús del castellà en el seu lloc, fins i tot amb pacients catalanoparlants. Davant aquest fenomen, les mesures que es plantegen van lligades a, d'una banda, denunciar la manca d'ús de català en

aquells casos en què es vulneren els drets dels pacients i, d'altra banda, en la generació de pertinença a la llengua i cultura catalanes mitjançant tot un seguit de campanyes. Així, la primera mesura que es proposa és la de difondre un manual de bones pràctiques d'atenció a les persones usuàries dels serveis sanitaris, incloent-hi la importància de l'ús del català com a llengua vehicular i pel seu valor sociocultural, i de les possibles vulneracions de drets de certs perfils socials que es poden ocasionar per fer un ús generalitzat del castellà. Així, es planteja l'elaboració de campanyes que parlin sobre els drets del o la pacient, posant èmfasi en el fet que l'entesa es l'element més rellevant en les interaccions sanitàries. Com a exemple, es parla de les persones de la tercera edat, ja que molts cops representen casos de gent no escolaritzada i de zones rurals, entre d'altres, que no han après el castellà i que, per tant, com que no l'entenen, són vulnerats els seus drets com a pacients. En aquesta línia, es proposa dur a terme una iniciativa de socialització mitjançant biografies lingüístiques per part de gent gran que parla només català, amb el propòsit de sensibilitzar les persones bilingües que les atenen perquè comprovin que no tothom entén el castellà o, que si l'entenen, no és la llengua idònia a l'hora d'expressar assumptes de caràcter sanitari. A banda, es parla de dur a terme protocols de benvinguda al personal nou que posin èmfasi en la fixació del català com a llengua vehicular de l'atenció sanitària i amb els i les usuàries. Finalment, s'esmenta que la xarxa privada sanitària no sembla trobar-se en una situació tan crítica respecte dels usos lingüístics i que, per tant, no totes les mesures proposades amb anterioritat serien necessàries o efectives en el sector.

### **Requeriments formals interns:**

Un altre repte del català en l'àmbit sanitari fa referència a totes aquelles accions i processos interns que no es desenvolupen en català per costum d'emprar el castellà en el seu lloc, sobretot quant a la documentació interna i processos formals i burocràtics. Per aquest motiu, els suggeriments que es proposen pretenen revertir aquesta tendència mitjançant l'elaboració de protocols que prioritzin l'ús del català en tots els àmbits comunicatius existents. Així, es proposa establir un ampli acord entre col·legis professionals, sindicats i societats científiques per tal de concretar quines mesures es poden implementar de forma col·lectiva i congruent per tal de promoure l'ús del català. En primera instància, es proposa que en la xarxa pública hospitalària, així com als CAP, la documentació sigui lliurada, per norma, en català, tant pel que fa als usos entre treballadors com amb els i les pacients. De la mateixa forma, se suggereix fer el mateix amb la retolació i comunicació general dels recintes hospitalaris i mèdics, com per exemple, que els cartells i els vídeos informatius que apareixen en les pantalles de les sales d'espera estiguin en català.

En la mateixa línia, les persones participants consideren que l'administració ha de destinar recursos per tal que la documentació especialitzada i acadèmica que reben els diferents centres pugui ser traduïda en català. Per fer-ho, cal que l'administració posi a disposició del sector bons serveis de traducció, capacitats per elaborar glossaris de vocabulari especialitzat, incloent-hi llenguatge científic, neologismes (normalment en anglès) amb el seu equivalent en català. Aquests glossaris de vocabulari especialitzat s'han de recollir en manuals sencers de llenguatge mèdic en català que es posaran a disposició de la plantilla. En la mateixa línia, es planteja incloure en els protocols que els enviaments i notificacions sobre diverses qüestions sanitàries es duguin a terme, d'entrada, sempre en català, com ara els SMS o correus electrònics. Tot seguit, es parla d'impulsar polítiques públiques específiques que obliguin a les farmacèutiques a què els prospectes de fàrmacs i la resta de materials de farmàcia tinguin traducció al català.

En una altra línia, es duen a terme propostes per incentivar els usos del català en els àmbits acadèmics sanitaris, promovent comitès mèdics i d'ètica, subvencionant recerques mèdiques en català, impulsant jornades acadèmiques de recerca, entre d'altres, amb el propòsit de fomentar la recerca del sector en català. Finalment, les persones participants consideren fonamental que l'administració

dugui a terme avaluacions permanents dels usos lingüístics per tal de valorar el disseny d'actuacions necessàries. Seguin aquest fil, se suggereix que l'avaluació es dugui a terme amb el Pla d'Enquestes de Satisfacció del CatSalut (PLAENSA), fent èmfasi en les denúncies dels i les malaltes que no han pogut expressar-se en català, o que no han pogut ser ateses en català. Fins i tot es proposa la realització de processos participatius per tal de diagnosticar els motius pels quals el català no té presència en l'àmbit sanitari.

### 3.1 Concreció de propostes

Una vegada realitzada la deliberació entre les persones participants, es fa un segon exercici en un únic grup. Consisteix a concretar les propostes a partir del seu grau de viabilitat i el seu grau d'impacte. L'objectiu és valorar si les propostes poden aplicar-se i si, una vegada aplicades, poden tenir un efecte sobre l'ús del català.

A l'Annex I es recullen totes les propostes esmentades durant la sessió.

---

Fomentar un acord professional entre agents del món sanitari per establir el requisit d'utilitzar preferentment la llengua catalana en l'atenció socio sanitària

#### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

#### Descripció

Augmentar l'ús de la llengua catalana en l'àmbit sanitari a través d'un ampli acord entre col·legis professionals, sindicats i societats científiques per establir un protocol d'actuació quant a l'atenció dels pacients en català. L'objectiu de l'acord és conscienciar que el català és l'idioma de prestigi social i professional a Catalunya i l'ús per part del personal socio sanitari és necessari per desenvolupar-se professionalment.

Aquest protocol de bones pràctiques hauria d'establir l'ús preferent del català com a llengua d'interacció des de l'inici de tota conversa i únicament canviar la llengua en cas que el pacient expliciti dificultats de comprensió. Així doncs, mantenint la llengua al llarg del temps es podria adquirir un hàbit de conversa entre el conjunt dels professionals.

Per tal d'implementar el protocol amb garanties, caldria facilitar la formació a les persones que no entenen el català i establir un marge temporal raonable i acotat en el temps abans d'aplicar el protocol. També es proposaria donar a conèixer als pacients els seus drets lingüístics i les bones pràctiques d'atenció acordades així com oferir un full de reclamacions a qui no s'hagi pogut expressar en català per supervisar el compliment de l'acord.

---

Crear un pla d'acollida adaptat a l'entorn, l'usuari i el tipus de personal vetllant pel respecte als drets lingüístics dels pacients

#### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

## Descripció

Revisar els protocols d'acollida del nou personal per garantir que el català és la llengua d'atenció preferent cap als usuaris. En el marc d'un ampli acord consensuat entre la comunitat sanitària, actualitzar el pla d'acollida per MIR i noves incorporacions creant itineraris de formació ben dissenyats. Així doncs, es fixarien objectius, accions i terminis en funció de les necessitats dels professionals, l'entorn on treballen i el tipus de funcions que desenvolupen.

Els professionals no catalanoparlants haurien d'estar informats prèviament a la contractació del protocol d'usos lingüístics que s'aplica. Un cop estiguessin treballant, haurien de formar-se durant un temps prèviament establert fins a tenir un domini de la llengua adequat per poder atendre en català amb plena normalitat. En aquest sentit, es podrien realitzar cursos de català escrit i oral amb llenguatge especialitzat acompanyat amb simulacions pràctiques de la interacció amb l'usuari.

En paral·lel, s'hauria de sensibilitzar a tot el personal que sap el català, però no l'utilitza sobre els drets lingüístics dels pacients, els protocols d'usos lingüístics i el prestigi professional que suposa emparar el català normalment.

---

## Impulsar una campanya de sensibilització per l'ús del català en l'àmbit sanitari

### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

### Descripció

Donar a conèixer els drets lingüístics de les persones catalanoparlants a través d'una campanya informativa adreçada a la ciutadania. La campanya tindria un caràcter institucional i serviria per sensibilitzar a la població sobre el dret que tenen a rebre una atenció en qualitat de català per part de sanitaris. En aquest sentit, es podrien difondre les bones pràctiques d'atenció acordades, els beneficis d'una atenció en català i el dret a la reclamació en cas que no s'apliqui. De forma indirecta, la campanya també serviria per augmentar la sensibilització del mateix personal sanitari pel que fa a usos lingüístics.

---

## Articular una xarxa de suport professional per aconseguir que els prospectes dels fàrmacs i el material sanitari siguin en llengua catalana

### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

### Descripció

Agrupar i sumar esforços entre professionals de la comunitat sanitària amb l'objectiu d'aconseguir que les empreses farmacèutiques s'impliquin en l'etiquetatge dels prospectes de fàrmacs i medicaments en català. Per tal de fer difusió de la demanda i incidència en l'àmbit empresarial aquesta xarxa de professionals podria comptar amb el suport de la ciutadania així com organitzar-se sota el paraigua d'una entitat prèviament constituïda. D'entre les vies que es podrien explorar per assolir-ho hi hauria les reclamacions de l'aplicació del Codi de Consum de Catalunya en relació amb l'etiquetatge en català com ja es fa amb altres productes. En tot cas, el propòsit de la

proposta és especialment transcendent, ja que la facilitat en l'accés a la informació d'ús dels productes sanitaris és clau per garantir el dret a la salut de les persones.

---

## Fomentar la formació de parelles lingüístiques en el marc dels plans d'acollida a nous professionals sanitaris

### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

### Descripció

Introduir el Voluntariat per la Llengua en els itineraris formatius en relació amb els usos lingüístics dins els plans d'acollida dels centres sanitaris. En aquest sentit, la creació de parelles lingüístiques entre el personal sanitari facilitaria aprofundir en el coneixement especialitzat del català en el marc de l'acollida als centres sanitaris. Adaptant els protocols dissenyats pel CPNL a l'àmbit sanitari, per mitjà de la vinculació entre persones disposades a ensenyar i aprendre el català es podria aconseguir un procés d'aprenentatge i intercanvi molt enriquidor entre les persones participants. A més, el vincle afectiu amb la llengua generat a través de les parelles lingüístiques podria facilitar el manteniment posterior de la llengua en l'àmbit professional.

---

## Dur a terme un procés participatiu per diagnosticar motius i barreres per parlar el català en l'àmbit sanitari

### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

### Descripció

Recollir opinions i valoracions del personal sanitari en relació amb l'aprenentatge i l'ús del català oral i escrit en l'àmbit sanitari. En aquest sentit, es podrien identificar causes i barreres relacionades amb el fet de no aprendre ni parlar català, la percepció del prestigi i necessitat de la llengua en l'àmbit sanitari així com les motivacions per aprendre'l i utilitzar-lo en el futur. La selecció dels perfils participants en el procés, especialment professionals de l'àmbit sanitari que no fans servir el català, seria clau per comptar amb una visió àmplia i diversa sobre les problemàtiques.

Aquest procés el podria impulsar el Servei Català de la Salut amb l'objectiu de millorar les polítiques lingüístiques que tenen l'objectiu de garantir l'ús normal del català en l'àmbit sanitari. El procés podria tenir un caràcter puntual o integrar-se dins dels processos d'avaluació i millora continua del sistema català de salut.

---

## Fomentar congressos sanitaris en català amb el suport dels col·legis professionals i la comunitat sanitària

### Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

### Descripció

Organitzar convencions de divulgació científica en l'àmbit sanitari amb l'ús del català com a llengua vehicular. La trobada entre professionals parlant de les seves investigacions en català com a llengua principal contribuiria a normalitzar el català en l'àmbit de la recerca. A més, serviria per generar comunitat, arribar a acords i divulgar a l'opinió pública els avenços de la recerca científica en català. Per tal que la proposta fos reeixida es necessitaria comptar amb el suport de les societats científiques i els col·legis professionals, entre altres agents.

---

Promoure un portal obert des del Departament de Salut on es recullin bones pràctiques i recursos terminològics que facilitin l'ús correcte del català

## Eix

8. Salut i atenció socio sanitària

## Descripció

Posar a disposició del personal sanitari un portal web col·laboratiu que aglutini un conjunt de recursos assistencials de referència en català. El propòsit de la plataforma seria ajudar al professional sanitari a exercir les seves funcions utilitzant el català de forma correcta per a normalitzar la llengua catalana en el món sanitari.

Per tirar-ho endavant, caldria articular una estructura de suport lingüístic coordinada des del Departament de Salut i amb el suport dels hospitals i les societats científiques de Catalunya. A més, caldria disposar d'un servei de traducció multilingüe especialitzat que permetés oferir els recursos en català fent un ús correcte de la llengua. També es podria incloure l'opció de difondre els recursos amb la col·laboració de referents del món sanitari i líders d'opinió que promocionessin el portal.

La plataforma s'actualitzaria constantment oferint i reaprofitant recursos terminològics de diverses índoles (documentació per fer estudis, manuals de llenguatge mèdic per escriure informes, guies de bones pràctiques, protocols, campanyes, informació farmacològica...). El portal s'organitzaria per àrees de coneixement i hauria de disposar d'un cercador de paraules que permetés accedir ràpidament als documents.

A la taula següent s'exposa el recull de propostes concretades a la sessió deliberativa de l'Eix 8. Salut i atenció socio sanitària, en format de graella i categoritzades segons els àmbits de debat que configuren el procés participatiu i la temàtica en la qual s'engloben.

## Salut i atenció sociosanitària

Àmbits	Eix temàtic	Propostes	Observacions
<b>Professionals nouvinguts que no saben parlar català</b>	Salut i atenció sociosanitària	Crear un pla d'acollida adaptat a l'usuari, l'entorn i el personal, per vetllar pels drets lingüístics dels pacients	Crear un pla d'acollida actualitzat per tal que els itineraris de benvinguda i de formació es duguin a terme en català i que s'adaptin objectius, accions i terminis en funció de les necessitats dels professionals i del seu entorn.
	Salut i atenció sociosanitària	Fomentar la formació de parelles lingüístiques en el marc dels plans d'acollida a nous professionals sanitaris	Introduir el Voluntariat per la Llengua entre el personal sanitari en els itineraris formatius en relació amb els usos lingüístics dins els plans d'acollida dels centres sanitaris, i regular-los mitjançant el CPNL. A més, el vincle afectiu amb la llengua generat a través de les parelles lingüístiques podria facilitar el manteniment posterior de la llengua en l'àmbit professional.
<b>Professionals bilingües que no parlen català</b>	Salut i atenció sociosanitària	Impulsar una campanya de sensibilització per l'ús del català en l'àmbit sanitari	Donar a conèixer els drets lingüístics de les persones catalanoparlants a través d'una campanya informativa adreçada a la ciutadania. La campanya també serviria per augmentar la sensibilització del mateix personal sanitari pel que fa a usos lingüístics.
<b>La presència prèvia del català en la formació</b>	Salut i atenció sociosanitària	Fomentar congressos sanitaris en català amb el suport de col·legis professionals i la comunitat sanitària	Organitzar convencions de divulgació científica en l'àmbit sanitari amb l'ús del català com a llengua vehicular. La trobada entre professionals parlant de les seves investigacions en català com a llengua principal contribuiria a normalitzar el català en l'àmbit de la recerca i de la sanitat.
<b>Requeriments formals interns</b>	Salut i atenció sociosanitària	Fomentar un acord professional entre agents del món sanitari per establir el requisit d'utilitzar preferentment el català	Acord entre col·legis professionals, sindicats i societats científiques per establir un protocol d'actuació i bones pràctiques que estableixi que la llengua preferent en l'atenció sociosanitària és el català. A més a més, ha de conscienciar sobre el prestigi social i professional del català.



	Salut i atenció socio sanitària	Articular una xarxa de suport professional perquè els prospectes farmacèutics i altres materials siguin en català	Agrupar i sumar esforços entre professionals de la comunitat sanitària amb l'objectiu d'aconseguir que les empreses farmacèutiques s'impliquin en l'etiquetatge dels prospectes de fàrmacs i medicaments en català. Implicar, també, a la ciutadania.
	Salut i atenció socio sanitària	Dur a terme un procés participatiu per diagnosticar motius i barreres per parlar el català en l'àmbit sanitari	Recollir opinions i valoracions del personal sanitari en relació amb l'aprenentatge i l'ús del català oral i escrit en l'àmbit sanitari. Aquest procés el podria impulsar el Servei Català de la Salut amb l'objectiu de millorar les polítiques lingüístiques
	Salut i atenció socio sanitària	Promoure un portal obert des del Departament de Salut on es recullin bones pràctiques i recursos terminològics	Posar a disposició del personal sanitari un portal web col·laboratiu que aglutini un conjunt de recursos assistencials de referència en català. El propòsit de la plataforma seria ajudar al professional sanitari a exercir les seves funcions utilitzant el català de forma correcta per a normalitzar la llengua catalana en el món sanitari.

## **Annex I. Recull de propostes esmentades durant la sessió**

Les propostes descrites a continuació van ser esmentades durant la primera dinàmica de pluja d'idees desenvolupada en un únic grup de treball durant la sessió deliberativa.

Eix temàtic	Propostes	Observacions
Salut i atenció socio sanitària	Crear un pla d'acollida adaptat a l'usuari, l'entorn i el personal, per vetllar pels drets lingüístics dels pacients	Crear un pla d'acollida actualitzat per tal que els itineraris de benvinguda i de formació es duguin a terme en català i que s'adaptin objectius, accions i terminis en funció de les necessitats dels professionals i del seu entorn.
Salut i atenció socio sanitària	Fomentar la formació de parelles lingüístiques en el marc dels plans d'acollida a nous professionals sanitaris	Introduir el Voluntariat per la Llengua entre el personal sanitari en els itineraris formatius en relació amb els usos lingüístics dins els plans d'acollida dels centres sanitaris, i regular-los mitjançant el CPNL. A més, el vincle afectiu amb la llengua generat a través de les parelles lingüístiques podria facilitar el manteniment posterior de la llengua en l'àmbit professional.
Salut i atenció socio sanitària	Impulsar una campanya de sensibilització per l'ús del català en l'àmbit sanitari	Donar a conèixer els drets lingüístics de les persones catalanoparlants a través d'una campanya informativa adreçada a la ciutadania. La campanya també serviria per augmentar la sensibilització del mateix personal sanitari pel que fa a usos lingüístics.
Salut i atenció socio sanitària	Fomentar congressos sanitaris en català amb el suport de col·legis professionals i la comunitat sanitària	Organitzar convencions de divulgació científica en l'àmbit sanitari amb l'ús del català com a llengua vehicular. La trobada entre professionals parlant de les seves investigacions en català com a llengua principal contribuiria a normalitzar el català en l'àmbit de la recerca i de la sanitat.
Salut i atenció socio sanitària	Fomentar un acord professional entre agents del món sanitari per establir el requisit d'utilitzar preferentment el català	Acord entre col·legis professionals, sindicats i societats científiques per establir un protocol d'actuació i bones pràctiques que estableixi que la llengua preferent en l'atenció socio sanitària és el català. A més a més, ha de conscienciar sobre el prestigi social i professional del català.
Salut i atenció socio sanitària	Articular una xarxa de suport professional perquè els prospectes farmacèutics i altres materials siguin en català	Agrupar i sumar esforços entre professionals de la comunitat sanitària amb l'objectiu d'aconseguir que les empreses farmacèutiques s'impliquin en l'etiquetatge dels prospectes de fàrmacs i medicaments en català. Implicar a la ciutadania.
Salut i atenció socio sanitària	Dur a terme un procés participatiu per diagnosticar motius i barreres per parlar el català en l'àmbit sanitari	Recollir opinions i valoracions del personal sanitari en relació amb l'aprenentatge i l'ús del català oral i escrit en l'àmbit sanitari. Aquest procés el podria impulsar el Servei Català de la Salut amb la finalitat de millorar les polítiques lingüístiques

Salut i atenció socio sanitària	Promoure un portal obert des del Departament de Salut on es recullin bones pràctiques i recursos terminològics	Posar a disposició del personal sanitari un portal web col·laboratiu que aglutini un conjunt de recursos assistencials de referència en català. El propòsit de la plataforma seria ajudar al professional sanitari a exercir les seves funcions utilitzant el català de forma correcta per a normalitzar la llengua catalana en el món sanitari.
Salut i atenció socio sanitària	Requerir al personal mèdic el nivell C1 de català per aquells estudiants que vulguin treballar a Catalunya	Es proposa que sigui l'Institut Català de la Salut (ICL) l'organisme regulador d'aquests certificats. L'objectiu és que tots els professionals donats d'alta en el sector sanitari tinguin un nivell suficient de català per a facilitar la normalització de l'ús del català.
Salut i atenció socio sanitària	Requerir que un tant per cent de les assignatures lectives i del material emprat en la formació sanitària sigui en català	L'administració i els organismes sanitaris públics han de vetllar perquè els materials i els recursos emprats en centres de formació especialitzada, en col·legis i universitats estigui disponible en català.
Salut i atenció socio sanitària	Establir un període de formació lingüística previ per aprendre català pels estudiants junts abans d'introduir-se al mercat laboral	Aquesta formació pot dur-se a terme en els mateixos centres de formació mèdica o en universitats, per tal que la formació en català sigui especialitzada en els usos mèdics específics de cada branca professional mèdica.
Salut i atenció socio sanitària	Elaborar campanyes de sensibilització en universitats i centres de formació destinades als estudiants de la branca sanitària	Les campanyes han de ressaltar la importància cabdal de l'assoliment del domini de la llengua en el context sociolingüístic de Catalunya, perquè els estudiants sàpiguen de la presència del català i es vegin incentivats a aprendre'l.
Salut i atenció socio sanitària	Atorgar bonificacions econòmiques per l'assoliment d'un nivell B1 en català per part de professionals d'origen estranger	Les bonificacions poden adaptar-se al perfil professional. Mentre que per uns sectors es parla de bonificacions salarials, per professionals de la xarxa pública hospitalària es pot bonificar amb dies festius.
Salut i atenció socio sanitària	Dur a terme campanyes de sensibilització destinades als i les professionals de l'àmbit sanitari	Campanyes que informin sobre els drets dels i les pacients de ser atesos en català, posant èmfasi sobre el fet que l'entesa és l'element més important en les interaccions entre professionals sanitaris i usuaris i usuàries dels serveis sanitaris.
Salut i atenció socio sanitària	Espais de sensibilització entre persones de la tercera edat i professionals de l'àmbit sanitari	L'objectiu de la proposta és que els i les professionals bilingües que trien no parlar en català, però el coneixen coneguin la realitat de persones que coneixen el català i no parlen castellà, com és el cas de gent gran no escolaritzada o d'altres grups socials com immigrants que han començat la seva formació i acollida en català.

Salut i atenció socio sanitària	Elaborar protocols de benvinguda que fixin el català com a llengua vehicular en el sector	Els protocols de benvinguda han de servir perquè qualsevol treballador o treballadora entengui que l'espai en què treballarà a partir d'aquell moment és un espai en què el català és la llengua vehicular, tan interna com en l'atenció sanitària.
Salut i atenció socio sanitària	Elaborar protocols perquè els processos burocràtics i de comunicació interna es duguin a terme en català	El sector públic ha de garantir que la documentació, la retolació, els cartells, i vídeos informatius que es projecten a les sales d'espera estiguin en català. També s'ha de vetllar perquè la documentació especialitzada i acadèmica, així com els manuals de medicina, tinguin traducció al català. Per fer-ho s'han de mantenir vies de col·laboració amb traductors i diccionaris per tal d'elaborar glossaris amb vocabulari especialitzat.
Salut i atenció socio sanitària	Establir protocols perquè la comunicació digital amb els usuaris i usuàries sigui en català	Els protocols han de garantir que els enviaments d'informació, les interaccions i les notificacions sobre qüestions sanitàries amb els i les usuàries, com ara els SMS o els correus electrònics siguin, d'entrada, sempre en català.
Salut i atenció socio sanitària	Dur a terme avaluacions permanents dels usos lingüístics en el sector sanitari	L'avaluació dels usos lingüístics en espais del sector sanitari mitjançant indicadors permet que l'administració faci un seguiment actualitzat de la situació de la llengua i, a l'hora, que dugui a terme el disseny de polítiques públiques necessàries. Se suggereix emprar el PLAENSA, que, a més a més, permet fer denúncies de males pràctiques.

## Annex II. Resultats de l'enquesta d'avaluació de les sessions

En aquest apartat s'inclouen els resultats de les enquestes d'avaluació de les sessions fetes als participants. Es presenten els resultats globals de les sis persones que van respondre l'enquesta de les onze que van assistir a la sessió.

La preparació de la vuitena sessió es valora majoritàriament com positiva, ja que tots els elements s'han valorat en més d'un 80% com a *molt* o *bastant* bons: materials previs clars i adients, convocatòria i informació enviada amb una antelació adequada i objectius de la sessió clars. Els materials previs i els objectius de la sessió han estat *molt* clars segons un 33% de les opinions recollides i *bastant* clars segons un 66% dels qui han respost. Tanmateix, gairebé un 17% de les persones participants consideren que l'antelació de l'enviament de la convocatòria i la informació de les sessions ha estat *poc* adequada.

**Figura 4.1 Valoració de la preparació de la sessió**

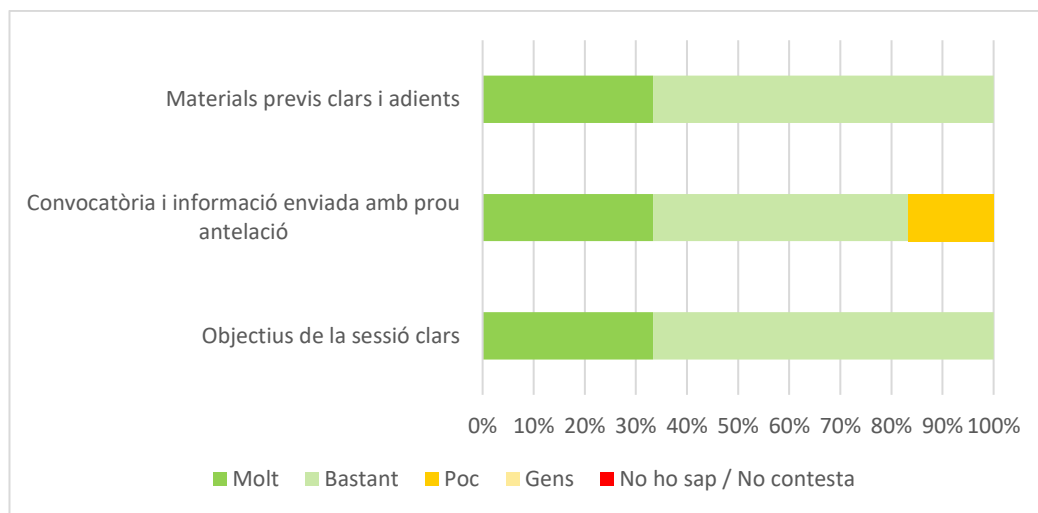


Figura 4.1

Font: Enquesta d'avaluació del procés participatiu del Pacte Nacional per la llengua (Sessió 14 juny)

L'execució de la sessió es valora en la majoria dels casos com a positiva. La totalitat de les opinions consideren que els dinamitzadors han demostrat un nivell *molt* professional i han afavorit el debat. Pel que fa als horaris de les sessions un 83% de les respostes els consideren *molt* bons i un 17% creuen que han estat *bastant* bons. Per últim, quant a la representativitat de les opinions de les persones participants prop d'un 67% ha valorat el debat com a *molt* representatiu, al voltant d'un 17% l'ha considerat *bastant* representatiu mentre que vora un 17% creu que ha estat *poc* representatiu de les opinions que hi havien.

**Figura 4.2 Valoració sobre l'execució de la sessió deliberativa**

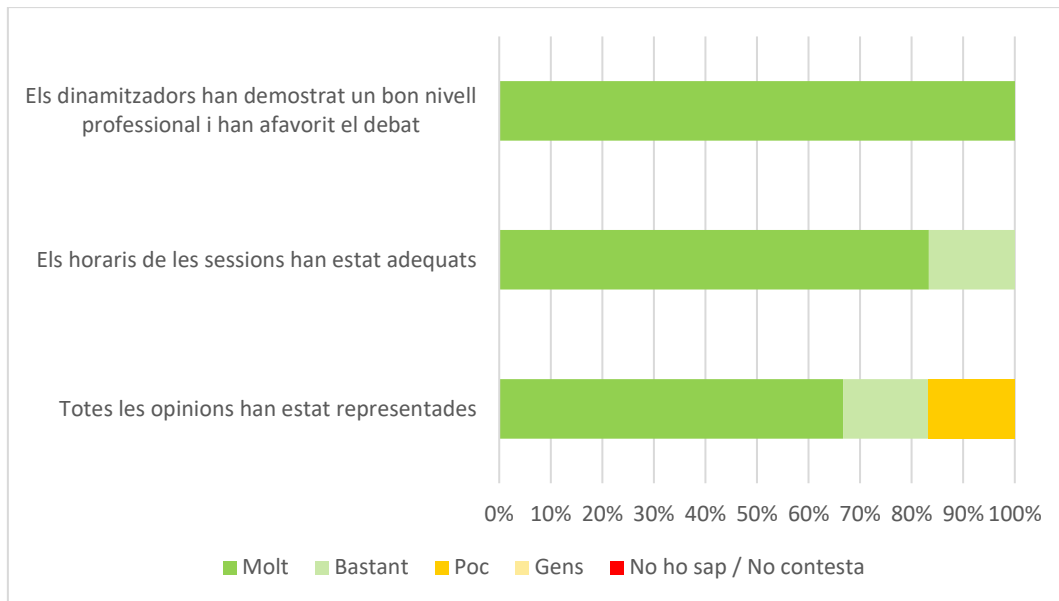


Figura 4.2.

Font: : Enquesta d'avaluació del procés participatiu del Pacte Nacional per la llengua (Sessió 14 juny)

La valoració de les expectatives de les persones participants ens mostra que aquestes han valorat positivament els resultats de la sessió. Prop d'un 67% de les opinions són del parer que la sessió ha incrementat *molt* la xarxa de relació de les persones interessades en el tema i un 33% consideren que ho ha fet *bastant*. D'altra banda, la sessió ha permès aproximar *molt* la relació Administració – ciutadania segons un 33% de les valoracions fetes, bastant segons un 50% de les opinions i, en menor mesura, un 16% creu que s'ha aconseguit *poc*.

**Figura 4.3 Valoració sobre les expectatives respecte dels resultats de la sessió**

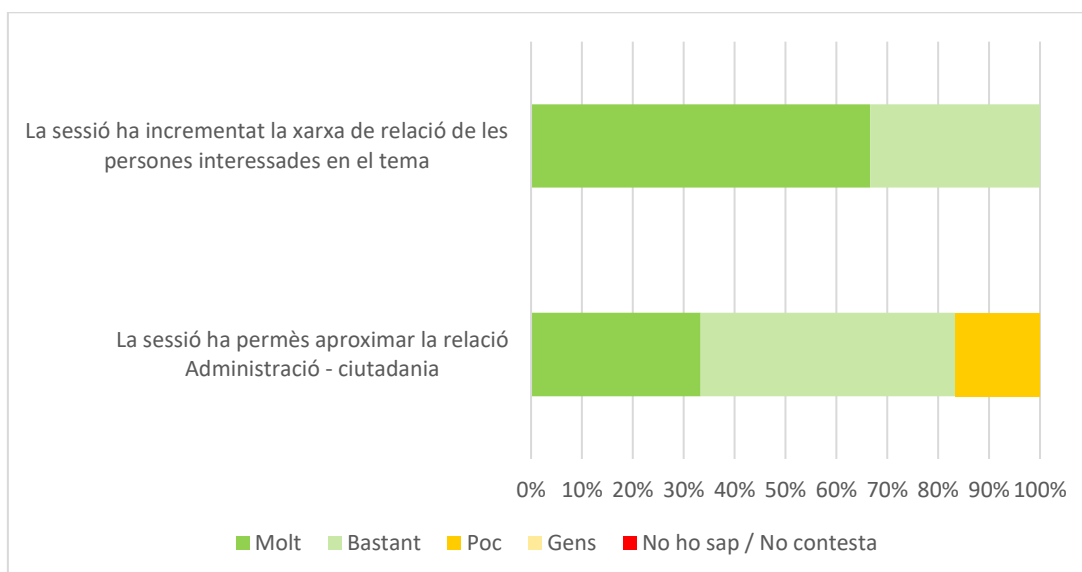


Figura 4.3

Font: Enquesta d'avaluació del procés participatiu del Pacte Nacional per la llengua (Sessió 14 juny)

La valoració global feta pels assistents també és majoritàriament positiva, ja que en tots els elements valorats un 80% o més de les opinions són *molt* o *bastant* satisfactòries. Pel que fa a l'aprenentatge de coses que no sabien, un 33% dels assistents ha après *moltes* coses, un 50% n'ha après *bastantes* mentre que un 16% n'ha après *poques*. Els objectius plantejats s'han assolit *bastant* segons un 83% de les opinions emeses i *molt* segons un 16% d'aquestes. La meitat de les persones estan *molt* satisfetes amb el seu grau de participació i una altra meitat ho estant *bastant*. Finalment, l'element que s'ha valorat més positivament han sigut els resultats de la sessió: un 66% dels assistents està *molt* satisfet i un 33% *bastant* satisfet.

**Figura 4.4 Valoració global**

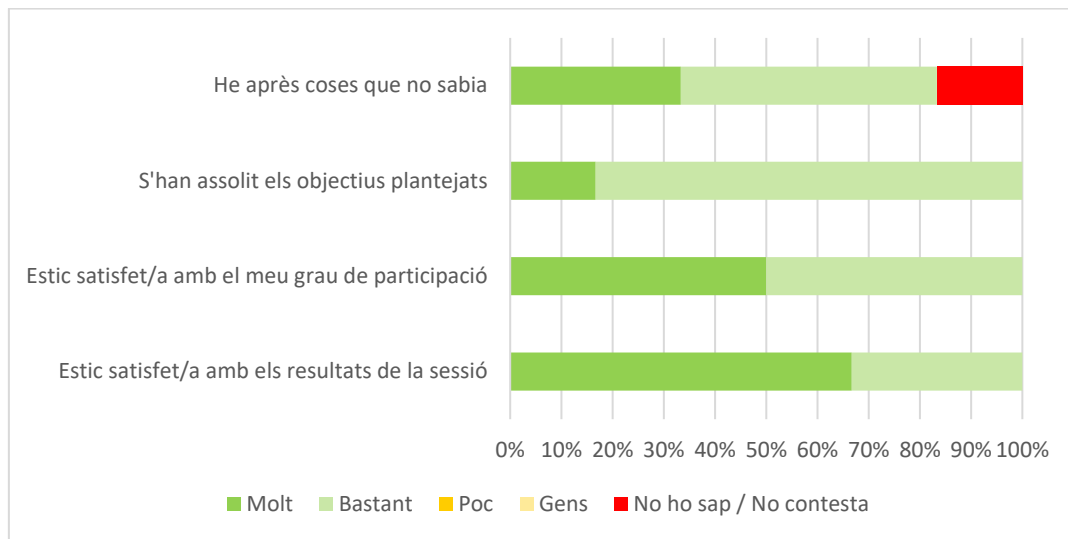


Figura 4.4.

Font: Enquesta d'avaluació del procés participatiu del Pacte Nacional per la llengua (Sessió 14 juny)

El principal mitjà d'accés i coneixement a la convocatòria ha estat la Generalitat de Catalunya (66%), seguit de la mateixa entitat de les persones participants (33%).

**Figura 4.5 Accés a la convocatòria**

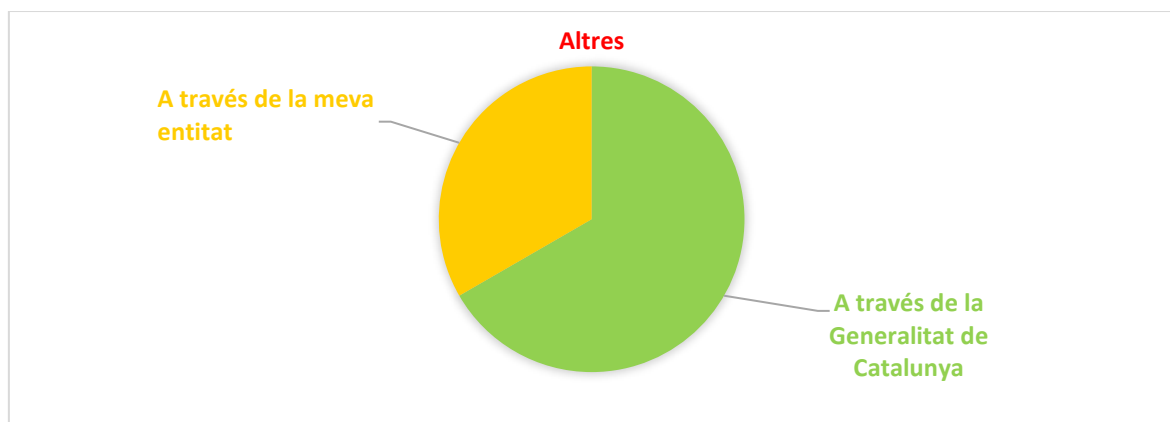


Figura 4.5.

Font: Enquesta d'avaluació del procés participatiu del Pacte Nacional per la llengua (Sessió 14 juny)



# Pacte Nacional per la Llengua



**PROCÉS PARTICIPATIU**

[participa.gencat.cat](http://participa.gencat.cat)



**Generalitat  
de Catalunya**