

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

El **dia 2 de juny de 2022**, a les 9 hores, va tenir lloc al Vendrell 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 al mateix hospital del Vendrell, 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.

A la reunió es va convocar **quatre persones** que treballen en el departament de Gestió de l'Usuari, com a responsables administratives dels diferents centres d'atenció primària que gestiona la Xarxa Santa Tecla al Baix Penedès i el responsable de Relacions Institucionals i Projectió Exterior.

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 les persones usuàries com a punt de referència.

D'una banda, l'atenció a la persona com a **pacient** -és a dir, quina atenció rep a la consulta mèdica o d'infermeria- i d'altra banda, de la persona 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 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 el 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 metge/essa/infermer/a 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. Asseguren que a la zona del Vendrell una immensa majoria de la població parla en castellà i que aquesta és la llengua habitual de relació metge-pacient. També afirmen, però, que la majoria de professionals mèdics entén el català.

Creuen que als metges que arriben a la Xarxa els manca sensibilització en aquest tema, que caldria reforçar aquest aspecte. A la zona més urbana -el Vendrell- als metges no els cal saber català perquè la majoria de persones són castellanoparlants, en canvi, a les zones rurals (als pobles més petits) passa tot el contrari: majoritàriament les persones parlen català i allí els metges sí que solen fer l'esforç d'aprendre'l.

Propostes:

-Reforçar la sensibilització lingüística dels professionals mèdics que arriben a la Xarxa. Es proposen dues fases:

1a: sensibilització lingüística: integració dins de la societat i com a professionals per conèixer la realitat lingüística del país. Voluntariat per la llengua (a la Xarxa està ben implantat aquest projecte).

2a fase de formació: cursos oficials i continuats en el temps organitzats per la Generalitat.

-Incloure el català com a mèrit en el procés de selecció del personal per part de l'empresa.

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 l'ús de la llengua...
- 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, que és un requisit.

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.

Si reben correus electrònics en castellà, també contesten en castellà, malgrat que la consigna de l'empresa és fer-ho en català, d'acord amb allò que indica la llei de Política Lingüística.

Propostes

- Sensibilitzar els professionals administratius perquè no canviïn de llengua quan els ciutadans se'ls adrecin en castellà.