

Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris

Amb l'objectiu principal que el català sigui la llengua d'ús habitual en les situacions comunicatives que es produeixen en els centres, serveis i establiments de la xarxa sanitària catalana, el Govern ha impulsat un pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris de Catalunya. L'article descriu els eixos principals d'aquest pla.

Les institucions sanitàries tenen la responsabilitat d'utilitzar normalment la llengua catalana, no sols en compliment de la legislació vigent, segons la qual les empreses i entitats de servei públic han d'utilitzar el català en totes les seves comunicacions internes i externes, sinó també en benefici de la qualitat del servei.

Poder atendre els usuaris de la sanitat que parlen català en la seva llengua, a banda de ser un dret del mateix ciutadà, és un element de satisfacció: l'usuari vol i valora ser atès en la llengua en què s'expressa. A més, l'ús de la llengua condiona la mateixa assistència, ja que, d'una banda, afavoreix la comunicació adequada entre el pacient i el personal assistencial (es comprenen millor els missatges produïts en la llengua pròpia) i, de l'altra, és una estratègia de proximitat que propicia la confiança del pacient en el professional.

Des de fa anys, tant el Departament de Salut de la Generalitat, com la Secretaria de Política Lingüística, el Centre de Terminologia TERMCAT o, territorialment, els centres del Consorci per a la Normalització Lingüística, entre altres organismes, conscients de la necessitat de normalitzar un sector pel qual passa anualment un percentatge molt alt de la població (un àmbit, per tant, estratègic) i en el qual es produeixen una gran diversitat de situacions comunicatives, han 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.

Actualment, però, cal afrontar una sèrie de canvis socials que influeixen considerablement sobre els usos lingüístics de les institucions i de les persones a Catalunya. 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), per exemple, o l'augment progressiu de població immigrada recentment (amb coneixements escassos o nuls de català i, de vegades, també de castellà), tant entre els usuaris de la sanitat com entre els professionals, han donat lloc a noves situacions lingüístiques que cal afrontar.

Amb la voluntat d'atendre, entre altres, aquestes 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 (les competències de Política Lingüística depenen ara de Presidència), 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. L'interès, però, d'aquesta iniciativa, juntament amb la gran implicació dels organismes involucrats en el projecte i de la transcendència dels compromisos adquirits, van provocar que després de les primeres reunions de treball, i per decisió del Govern, l'àmbit d'aplicació d'aquest conveni s'ampliés a tot el territori de Catalunya. D'aquesta manera, el conveni va esdevenir el primer pas per establir una estratègia d'actuació per al conjunt de la sanitat catalana

El Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris, neix, per tant, de la voluntat i del compromís del Govern per incrementar l'ús social de la llengua catalana en l'àmbit sanitari, conscient de la importància de la xarxa sanitària tant per la incidència que té en la població (nombre de visites, ingressos, receptes), com per l'efecte multiplicador en àmbits de producció de valor afegit (serveis logístics, investigació, noves tecnologies).

A partir dels pactes recollits al conveni, es va establir una metodologia de treball que partia del diagnòstic de la situació dels usos lingüístics dins l'àmbit sanitari. Amb aquest objectiu s'han dut a terme els estudis següents:

- a) Enquesta sobre usos, normes i actituds lingüístics als centres sanitaris del Consorci Sanitari de Barcelona.
- b) Enquesta sobre usos, normes i actituds lingüístics a una mostra de centres hospitalaris de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de Catalunya (de fora de Barcelona).
- c) Estudi d'observació sociolingüística sobre documentació clínica a partir d'una anàlisi d'una mostra estadística d'històries clíniques de centres del Consorci Sanitari de Barcelona.¹

Posteriorment al treball de camp, l'Institut de Sociolingüística Catalana de la Secretaria de Política Lingüística ha fet un tractament estadístic específic per a cada centre sanitari que possibilita conèixer els usos lingüístics institucionals i permetrà preparar els plans operatius.

Paral·lelament a la realització dels estudis i d'acord amb els primers resultats que s'anaven posant de manifest, es va iniciar la redacció del Pla estratègic de política lingüística als centres sanitaris: es va concretar la metodologia de treball; es van marcar les línies bàsiques d'intervenció i els objectius a assolir; es va definir la implicació dels centres, les institucions i els professionals; es van determinar els recursos sanitaris necessaris per dur-lo a terme i, en un moment més avançat, es van apuntar les actuacions prioritàries i es va plantejar un calendari estimatiu.

Un cop es va disposar dels resultats i les conclusions de les enquestes, ja es va poder treballar en el Pla amb més detall i a un nivell de concreció més alt, fins a arribar a la versió consensuada i aprovada per totes les parts que han de col·laborar en la seva aplicació, i que tot seguit us presentem.

Centrant-nos ja en el contingut pròpiament de l'objecte d'aquest article, el Pla estratègic, podem parlar d'un objectiu general: aconseguir que el català sigui la llengua d'ús habitual en les situacions comunicatives que es produeixen en els centres, serveis i establiments sanitaris de la xarxa sanitària catalana.

Partint d'aquesta premissa, s'han establert cinc eixos o línies principals d'intervenció, i s'han formulat objectius concrets per a cada un:

1. En aquest mateix número de LLENGUA I ÚS, a la secció de Sociolingüística, trobareu un resum d'aquests estudis.

- **Imatge corporativa i comunicació.** Objectiu: incrementar la presència de la llengua catalana en la retolació, els elements d'imatge corporativa, la documentació i les comunicacions internes i externes, tant orals com escrites, dels centres.
- **Adequació lingüística del personal.** Objectiu: contribuir a adequar els coneixements de català del personal de cada institució o centre al lloc de treball que ocupa.
- **Productes i serveis.** Objectiu: contribuir a augmentar l'ús del català en els serveis i productes que s'ofereixen a partir de procediments de contractació, convenis, concerts o subvencions.
- **Llengua dels professionals.** Objectiu: fer del català la llengua vehicular habitual entre els professionals de la sanitat.
- **Terminologia específica.** Objectiu: desenvolupar, implantar i difondre la terminologia específica de les ciències de la salut.

Al costat de cada objectiu específic s'ha definit, a més, l'indicador que ens ha de permetre fer el seguiment de cada àrea i avaluar el grau de la seva consecució.

Tot seguit, el Pla recull unes línies d'actuació en què es proposen un conjunt d'accions concretes que han de permetre avançar en el procés global de normalització lingüística en els centres sanitaris de Catalunya.

Aquestes accions estan orientades a incidir especialment en diversos aspectes bàsics per a la millora i l'extensió dels usos lingüístics en l'àmbit sanitari:

- **Millora de la situació actual**

A partir de les necessitats detectades, segons els resultats dels estudis sociolingüístics, s'ha previst elaborar plans anuals de millora de la situació de la llengua als centres.

- **Responsabilització dels òrgans directius dels centres i implicació de les diferents unitats**

Es designarà un membre de l'equip directiu de cada centre com a responsable del seguiment del procés de normalització lingüística en cada unitat.

Així mateix, es constituirà una xarxa operativa integrada per tècnics de planificació lingüística, professionals de la comunicació, responsables de documentació clínica, personal mèdic, d'infermeria i auxiliar, personal d'administració, etc., que col·laborarà en el diagnòstic de la situació de cada centre i en la proposta, la coordinació i el seguiment de les actuacions necessàries.

- **Imatge corporativa, documentació i comunicacions**

Per assegurar la presència del català com a llengua d'ús habitual en aquests àmbits es preveuen diverses accions: elaboració i difusió d'un protocol amb criteris d'ús de les llengües oficials i no oficials; organització i difusió dels serveis d'assessorament lingüístic a les diverses entitats; elaboració i difusió dels recursos lingüístics integrats en els sistemes informàtics de cada centre; intervenció en els sistemes informàtics dels centres per tal que els aplicatius siguin en català.

- **Adequació dels coneixements de català del personal sanitari i no sanitari al lloc de treball que ocupa.**

Aquest punt és especialment important per facilitar que els actes comunicatius que es produeixen en l'entorn sanitari s'adaptin a la llengua de l'usuari.

En aquest sentit, es proposa valorar com a requisit els coneixements de llengua catalana en els processos de selecció i promoció de personal; integrar la formació en llengua catalana en els plans globals de formació mitjançant sistemes d'aprenentatge tant directe com indirecte; adaptar la formació lingüística a les necessitats específiques de cada lloc de treball; oferir formació individualitzada

per mitjà de les noves tecnologies per pal·liar els inconvenients de la dispersió i la manca de temps del personal; incloure recomanacions lingüístiques en les convocatòries de proves de MIR i MESTO, per a les persones que vulguin triar una plaça a Catalunya, o incloure una clàusula que reculli el compromís d'aprendre català en els contractes de personal de fora de l'Estat al qual es convalidi la titulació.

• **Ús del català en els serveis i productes que s'ofereixen a partir de procediments de contractació, concursos, convenis, concerts o subvencions**

D'acord amb allò que estableix la Llei 1/98, de 7 de gener, de política lingüística i el Decret 107/87, de 13 de març, pel qual es regula l'ús de les llengües oficials de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, s'introduiran clàusules de normalització lingüística en els plecs de contractació administrativa de serveis i subministraments, així com en els concursos, convenis, concerts i en les convocatòries de subvencions. A més, pel que fa a les etiquetes dels productes, els manuals d'instruccions i altres aspectes no regulats per llei, s'hi podrà incloure l'ús del català com un valor afegit i un element de qualitat.

• **Desenvolupament i divulgació de la terminologia de les ciències de la salut i ús habitual del català com a llengua vehicular dels professionals sanitaris**

Amb aquesta finalitat, el Departament de Salut impulsarà la creació d'un grup que coordini el desenvolupament i la difusió de la terminologia catalana. Aquest grup haurà d'estar integrat pel TERMCAT, el Consorci per a la Normalització Lingüística, l'Acadèmia de Ciències Mèdiques de Catalunya i de Balears, l'Agència d'Avaluació de Tecnologia i Recerca Mèdiques, els col·legis professionals i les universitats.

Altres accions que han de contribuir a estendre i millorar l'ús del català en aquest camp són: difusió de les principals eines de consulta terminològica, en suport paper i en suport informàtic; difusió periòdica de la terminologia més complexa, la més dubtosa i també dels neologismes i les adaptacions; accés a sistemes informàtics de traducció de textos i verificadors ortogràfics que incorporin terminologia especialitzada, amb la garantia d'actualització periòdica del sistema, i foment de l'elaboració de resums en català de publicacions científiques indexades i d'articles, estudis o treballs de recerca relacionats amb la normalització lexicogràfica del sector.

Aquest Pla està concebut com un marc general de partida, que ha d'anar seguit d'una segona fase, que es desplegarà a partir del 2005, centrada en el disseny i l'aplicació d'uns plans operatius de centre. En aquests plans específics, molt més concrets, els objectius, les accions, les previsions de calendari d'execució, etc., apareixeran ja exposats i ordenats d'acord amb criteris de prioritat d'actuació, segons les característiques de cada establiment sanitari i les necessitats i les mancances que s'hi han detectat en els estudis de diagnòstic. Cal remarcar que l'elaboració d'aquests plans operatius, tal com ja hem destacat més amunt, es durà a terme mitjançant un treball molt estret de col·laboració amb els centres i serveis assistencials i amb la voluntat d'una forta implicació professional: involucrar el personal en el projecte, fent-lo participar en la presa de les decisions que els afecten i en l'elaboració i seguiment dels plans des dels inicis, és condició *sine qua non* per a l'èxit dels plans.

