

POLÍTICA LINGÜÍSTICA DE L'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP

L'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP és una Entitat de Base Associativa (EBA) proveïdora del serveis de l'atenció primària de salut a l'ABS de Centelles, pertanyent al Sistema de Salut de Catalunya (SISCAT) i té per objectiu millorar la salut i la qualitat de vida de les persones. És una entitat de referència del sistema sanitari de provisió pública, 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 confortable. 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.

L'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP té una plantilla consolidada de més de 75 professionals. Entre ells hi ha un percentatge cada vegada més ampli de professionals nascuts fora de Catalunya (es comptabilitzen actualment quasi un 10% de nacionalitats diverses entre els professionals del centre). Sovint aquests professionals es troben amb la dificultat d'aprendre el català, ja que la majoria de catalanoparlants tendeixen a canviar d'idioma amb facilitat. Un dels objectius d'aquesta Política lingüística i del posterior Pla de gestió és facilitar, a tot el personal i a aquells professionals que de manera temporal formen part del dia a dia de l'Entitat, la possibilitat d'adquirir un nivell òptim de comprensió i expressió oral en llengua catalana a fi i efecte que puguin desenvolupar-se professionalment al centre amb plena normalitat en ambdós idiomes oficials.

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

- La llengua és un factor clau de comunicació, que condiciona la qualitat de les cures. És indispensable assegurar una comunicació satisfactòria entre pacient i personal sanitari en les llengües oficials (català i castellà) 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'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP 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, a més del català i el castellà (l'anglès, l'àrab, etc.) afavoreix el desenvolupament de la seva carrera i permet a la mateixa Entitat i als seus professionals una millor interrelació i comunicació amb la pluridiversitat de la població atesa així com, també, 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'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP facilita la integració lingüística plena del personal que hi treballa.

L'objectiu de la política lingüística de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP.

La política lingüística de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP orienta l'Entitat cap a un model d'excel·lència dels 3 centres d'atenció (CAP Centelles, CAP Balenyà i Consultoria de Sant Martí de Centelles; així com, també, dels seus 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.

L'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP:

- Valora la importància de la gestió de les llengües per a la qualitat i la seguretat assistencial.
- Integra la política al sistema de gestió de l'organització al costat d'altres polítiques de gestió de la qualitat, el medi ambient, etc.

El català, llengua de treball.

D'acord amb la legislació lingüística vigent en relació amb les llengües oficials, el personal de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP 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 3 centres de salut que formen part d'aquesta Entitat proveïdora del SISCAT estan subjectes a la normativa legal vigent, també a efectes lingüístics.

Tenint en compte aquest marc legislatiu, i com a Entitat que promou la cultura de la qualitat i la millora contínua, la política lingüística de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP 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'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP 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 l'Entitat, en el marc del Codi de Bon Govern de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP i el respecte a la legislació vigent.

l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP 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 **Comissió de política lingüística** de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP.

Aquesta política ha estat presentada i aprovada en la sessió ordinària del Comitè de Direcció de l'EAP OSONA SUD-ALT CONGOST SLP del dia 20 de juny de 2025.

Direcció Gerència/ Comitè de Direcció

Juny de 2025.