

Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

Rev 1/ 10 Juliol 2025

Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

L'hospital Universitari Sagrat Cor està treballant en la implementació d'un Pla de gestió lingüística per assegurar que es compleixin els requisits lingüístics i es promogui l'ús del català en l'àmbit hospitalari, complint amb la normativa de política lingüística establerta pel Servei Català de la Salut (SISCAT).

Amb el pla de gestió lingüística es pretén:

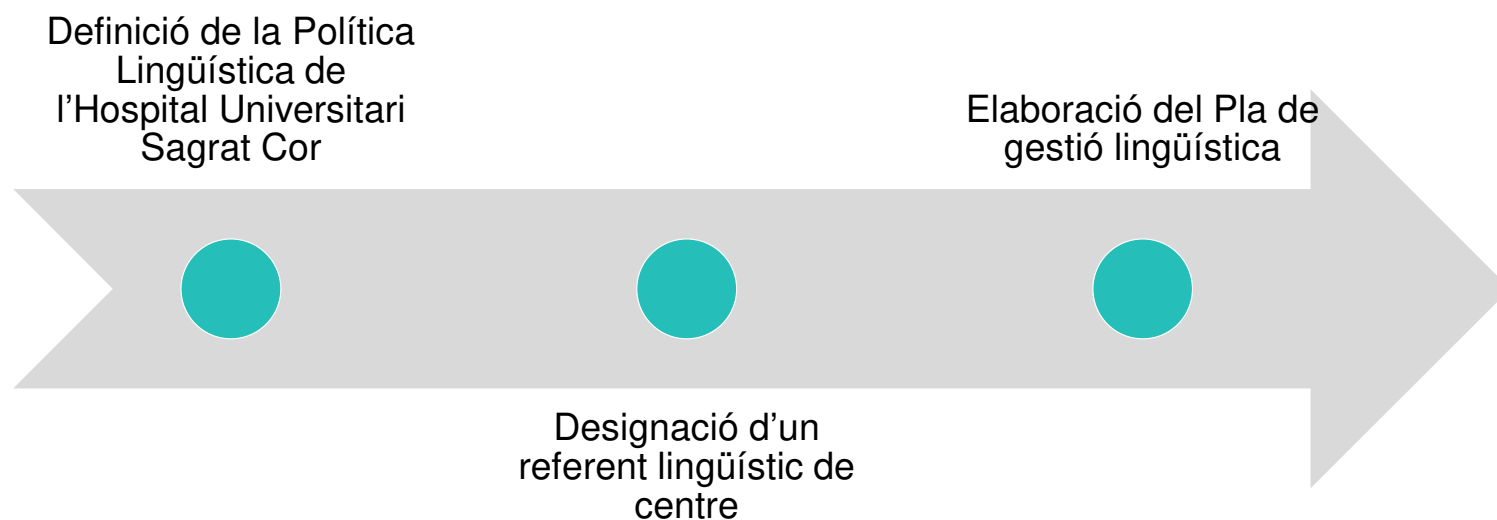
Compromís institucional

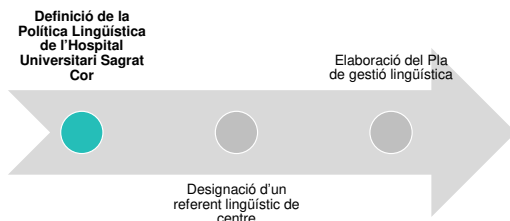
Definir el compromís de l'hospital per garantir els drets lingüístics dels usuaris.

Garantia dels drets lingüístics

Garantir que els usuaris i pacients puguin expressar-se i ser atesos en la llengua oficial que escullin com a part fonamental de la qualitat i la seguretat assistencial

DESPLEGAMENT DE LA INSTRUCCIÓ 2/2024





POLÍTICA LINGÜÍSTICA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR

L'Hospital Universitari Sagrat Cor reconeix la importància de la gestió lingüística per garantir una atenció de qualitat i segura als pacients.

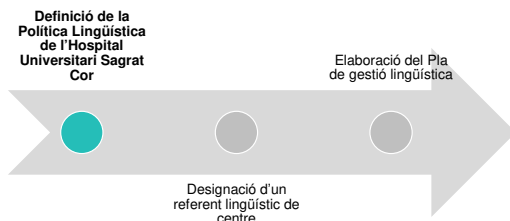
Aquesta política lingüística es basa en l'ús dels dos idiomes oficials a Catalunya (Català i Castellà) i té com a objectiu assegurar que tots els pacients i les seves famílies puguin comunicar-se de manera efectiva amb el personal sanitari i rebre una atenció adequada en la seva llengua preferida. Aquests idiomes s'utilitzaran en totes les comunicacions oficials i en l'atenció al pacient.

Principis i Valors de la política lingüística

- 1. Qualitat Assistencial:** L'hospital Universitari Sagrat Cor entén que la gestió adequada de les llengües és essencial per garantir una atenció de qualitat als pacients, i treballa de forma continuada en assegurar que tots els usuaris puguin comunicar-se de manera efectiva amb el personal sanitari.
- 2. Seguretat del Pacient:** L'hospital Universitari Sagrat Cor treballa per a garantir la comprensió clara i precisa de la informació mèdica identificant-ho com a fonamental per a la seguretat del pacient. Això inclou la informació sobre diagnòstics, tractaments i procediments mèdics.
- 3. Respecte i Inclusió:** A l'hospital Universitari Sagrat Cor promovem el respecte per la diversitat lingüística i cultural dels nostres pacients i treballadors, assegurant un entorn inclusiu i respectuós.

L'hospital Universitari Sagrat Cor assumeix els següents **Compromisos Lingüístics**:

- 1. Formació i Sensibilització:** Proporcionar formació contínua en llengua catalana i altres llengües necessàries per al personal sanitari i administratiu per garantir una comunicació efectiva amb els pacients.
- 2. Atenció Multilingüe:** Assegurar que els pacients puguin rebre atenció en la seva llengua preferida, sempre que sigui possible, mitjançant la disponibilitat de personal multilingüe, equips de suport o serveis de traducció.
- 3. Documentació i Comunicació:** Tots els documents oficials, formularis, senyalització i comunicacions internes i externes es proporcionaran en català i castellà, així com en altres llengües rellevants segons les necessitats dels pacients.



POLÍTICA LINGÜÍSTICA DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR

Integració de la política lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor al Sistema de Gestió

- 1. Política de Qualitat:** La política lingüística s'integra amb les polítiques de gestió de la qualitat per assegurar que la comunicació efectiva sigui una part integral de l'atenció al pacient.
- 2. Medi Ambient i Sostenibilitat:** Es promou l'ús de materials sostenibles en la producció de documents multilingües i s'assegura que les pràctiques lingüístiques respectin les polítiques ambientals de l'hospital.
- 3. Revisió i Millora Contínua:** La política lingüística es revisa periòdicament per assegurar que compleix amb les necessitats canviants dels pacients i les normatives vigents. Es recullen i analitzen els comentaris dels pacients i del personal per millorar contínuament les pràctiques lingüístiques.

Aprovació i Implementació

Aquest document ha estat aprovat per la direcció de l'Hospital Universitari Sagrat Cor i es comunicarà a tots els grups d'interès, incloent pacients, familiars, usuaris, professionals, treballadors, col·laboradors, proveïdors, autoritats i institucions públiques i privades.

APROVADA Y VALIDADA PER DIRECCIÓ
INCORPORADA AL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA QUALITAT DEL CENTRE A DATA
REFORÇ COMUNICACIÓ A TOT L'EQUIP A DATA
INCORPORACIÓ A LA WEB DE L'HOSPITAL

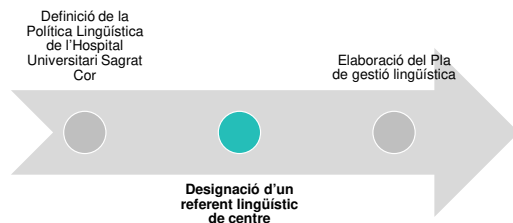
HUSCOR01.0/G/M001 version 1

★★★★★

☐ Pla de gestió lingüística

L'hospital Universitari Sagrat Cor està treballant en la implementació d'un Pla de gestió lingüística per assegurar que es compleixin els requisits lingüístics i es promogui l'ús del català en l'àmbit hospitalari, complint amb la normativa de política lingüística establerta pel Servei Català de la Salut (SISCAT). Amb el pla de gestió lingüística es pretén: - Compromís institucional
- Garantia dels drets lingüístics

02. GUÍA / MANUAL Activación el 04/06/2025

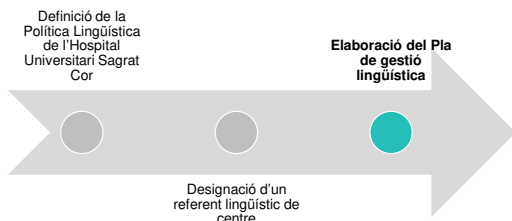


REFERENT LINGÜÍSTIC DE L'HOSPITAL UNIVERSITARI SAGRAT COR

L'hospital Universitari Sagrat Cor ha identificat a la Direcció d'Experiència Pacient com a referent lingüístic.

Les seves funcions són:

- Facilitar la implementació del Pla.
- Vetllar per assegurar una comunicació satisfactòria entre pacients i professionals.
- Vetllar pel compliment de la normativa lingüística.
- Gestionar les actuacions correctores a partir de les queixes lingüístiques rebudes.
- Assumir la interlocució i coordinació amb el Departament de Salut.



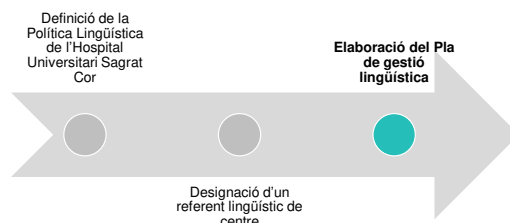
PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

L'Hospital Universitari Sagrat Cor reconeix la importància de la gestió lingüística per garantir una atenció de qualitat i segura als pacients.

Aquest pla de gestió lingüística té com a objectiu assegurar que tots els pacients puguin comunicar-se de manera efectiva amb el personal sanitari i rebre una atenció adequada en la seva llengua preferida.

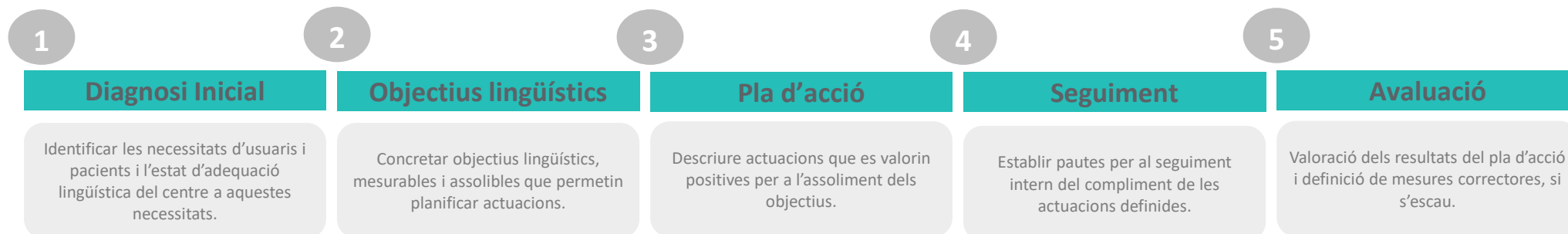
Objectius

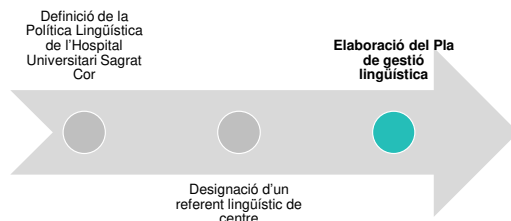
- 1. Garantir la qualitat assistencial:** Assegurar que la comunicació entre pacients i professionals sanitaris sigui clara i efectiva per millorar la qualitat de l'atenció.
- 2. Millorar la seguretat del pacient:** Reduir els riscos associats a la manca de comprensió lingüística en la informació mèdica.
- 3. Promoure el respecte i la inclusió:** Fomentar un entorn inclusiu que respecti la diversitat lingüística i cultural dels pacients i treballadors.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA





Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

Introducció

L'Hospital Universitari Sagrat Cor reconeix la importància de la gestió lingüística per garantir una atenció de qualitat i segura als pacients. Aquesta diagnosi inicial s'emmarca en la primera fase del Pla de gestió lingüística de l'hospital i té com a objectiu identificar l'estat actual de la gestió lingüística a l'hospital i establir les bases per a la implementació d'un pla de gestió lingüística efectiu.

Abast de la Diagnosi. La diagnosi inicial de la situació lingüística de l'Hospital Universitari Sagrat Cor té com abast tots els seus serveis: Hospitalització, consultes externes, urgències, bloc quirúrgic, diagnòstic per la imatge i laboratori.

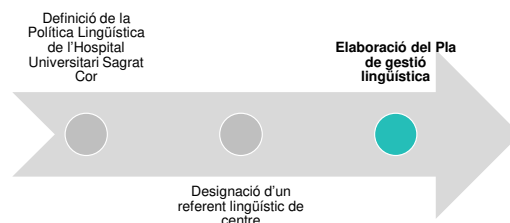
Objectius de la Diagnosi

1. Avaluar la situació actual: Identificar les necessitats lingüístiques dels pacients i del personal sanitari.
2. Identificar els recursos disponibles: Determinar els recursos lingüístics existents, com ara personal multilingüe i serveis de traducció.
3. Detectar les àrees de millora: Identificar les àrees on cal millorar la gestió lingüística per complir amb la normativa i les expectatives dels pacients.

Metodologia

Per a la realització d'aquesta diagnosi, s'han utilitzat les següents eines i mètodes:

- Qüestionaris: Enviament de qüestionaris al personal sanitari i administratiu per conèixer el seu nivell de competència lingüística i les seves necessitats formatives.
- Entrevistes: Realització d'entrevistes amb pacients per recollir les seves opinions i experiències sobre l'atenció rebuda en diferents llengües.
- Anàlisi documental: Revisió de la documentació existent, com ara formularis, senyalització i comunicacions internes i externes, per avaluar el seu compliment amb la normativa lingüística.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

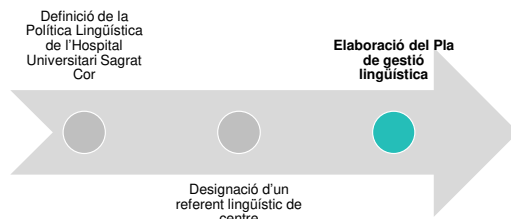
PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

1. Identificació del Centre- Abast

Identificació del Centre	
PERFILS	Nre/ %
Personal mèdic i altres facultatius	217
Professionals d'infermeria, de treball social i altres graduats	271
Personal en formació especialitzada (residents)	22
Personal tècnic especialista sanitari de grau superior	42
Personal tècnic especialista sanitari de grau mitjà	213
Altres personal assistencial (portalliteres, etc)	35
Personal d'administració (administratius, advocats, tècnics de recursos humans, informàtics, etc)	181
Personal de serveis generals (personal d'oficis, netejadors, conserges, porters, etc...)	137
TOTAL	1118
POBLACIÓ ASSIGNADA	
DATA	10/7/2025

Dades actualitzades a 10/7/2025



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

2. Compliment de la Normativa lingüística aplicable

Es te identificada la normativa lingüística aplicable vigent.

S'ha definit un referent lingüístic.

No hi ha estructura designada per identificar marge de millora, planificar i dinamitzar accions de millora vinculades amb la gestió lingüística.

1. Instrucció 02/2024 del Govern de Catalunya: Mesures dirigides a promoure el compliment dels drets lingüístics dels usuaris i pacients del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT)

1. S'han de satisfer els drets lingüístics i respectar el dret d'opinió lingüística en els llengües oficials a Catalunya (català o castellà)

- Dret a no ser discriminat per raons lingüístiques.
- Dret a utilitzar la llengua oficial escollida en la relació amb els centres i serveis que formen el sistema sanitari públic.
- Dret a ser atès oralment i per escrit en la llengua oficial escollida.
- Dret a rebre la documentació sanitària en la llengua oficial escollida.
- Dret a sol·licitar la documentació clínica en la llengua oficial escollida.
- Dret a rebre les informacions i comunicacions orals i escrites en la llengua oficial escollida.
- Dret a rebre les comunicacions en llenguatge clar, precís i comprensible

Punts Forts

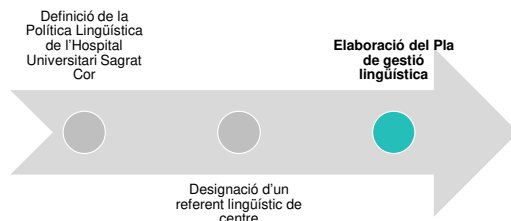
L'Hospital Universitari Sagrat Cor està ferment compromès a garantir els drets lingüístics i respectar el dret d'opinió lingüística en les dues llengües oficials a Catalunya i així deixa constància en la seva Política Lingüística.

S'assumeix l'ús dels dos idiomes oficials, Català i Castellà.

Punts Febles

Sistema d'identificació de canvis en la normativa lingüística aplicable i revisió anual del pla de gestió lingüística a fi de garantir el compliment de la normativa lingüística aplicable.

No hi ha estructura designada per identificar marge de millora, planificar i dinamitzar accions de millora vinculades amb la gestió lingüística



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

3. Adequació lingüística del personal

L'Hospital Universitari Sagrat Cor va dur a terme una Mapa lingüístic al gener de 2025 on s'identificava els nivells de comprensió, parla i escriptura del català, així com si es disposa de títol acreditatiu i si la persona està en formació. Segons aquest primer anàlisi :

- El 97,51% de l'equip (1018 de 1044) el compren la llengua catalana.
- El 79,5% (830 de 1044) el parla
- El 66,59% (695 de 1044) l'escriu.

S'ha identificat que una part significativa del personal sanitari i administratiu té un bon nivell de competència en català, però hi ha àrees on cal millorar la formació lingüística.

No està sistematitzat als processos de reclutament, selecció i contractació, la identificació del nivell de català i valoració de l'adequació lingüística segons el lloc de treball.

.

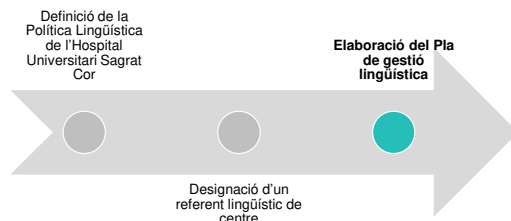
Punts Forts

S'ha dut a terme una Mapa lingüístic amb la identificació dels nivells de comprensió, parla i escriptura del català, així com si es disposa de títol acreditatiu i si la persona està en formació.

Punts Febles

Necessitat d'actualitzar el Mapa lingüístic de manera periòdica, incorporant la visió per funció i requeriment lingüístic.

Marge de millora en la identificació del nivell de català i valoració de l'adequació lingüística segons el lloc de treball en els processos de reclutament, selecció i contractació.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

4. Formació

L'hospital promou l'accés a cursos de formació per assolir el grau d'adequació dels perfils lingüístics als nivells exigits.

- L'any 2024 es va oferir a la totalitat dels professionals els curss de UCF (Unió Consorci Formació)
- Prescriu-te el Català 2024. 9 professionals varen dur a terme la prova d'acreditació oficial del nivell de català realitzades pel Departament de salut (8 van superar-la)
- Des de 2023 s'ofereix a tots els metges residents (Mir de 1er any) al curs T'acollim - Curs d'acolliment lingüístic i de coneixements generals del sistema sanitari.

10 R1 han obtingut plaça a la convocatòria Juliol- Agost 2025

5. Foment de l'ús del Català

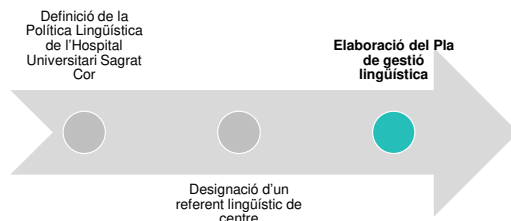
L'hospital assumeix les dues llengües oficials en tots els àmbits (senyalització, comunicació, activitat assistencial, ...) però específicament no hi ha una figura responsable de la dinamització o sensibilització vers l'ús del català, i no hi ha una planificació i generació d'accions pel foment de l'ús del català.

Punts Forts

S'ofereix formació en català a tots els professionals.
Participació de professionals de l'hospital a prova d'acreditació oficial del nivell de català realitzades pel Departament de salut.
S'ofereix formació T'acollim específicament als Mir de 1er any.
Participació dels R1

Punts Febles

Necessitat d'incorporar oferiment i control de l'assoliment de la formació d'adequació als nivells requerits segons el lloc de treball (vinculat als processos de contractació)
Marge de millora en la promoció i incentivació de la formació.
Marge de millora en la promoció d'activitats de dinamització o sensibilització per l'ús del català.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

6, Protocols d'actuació assistencial

El centre no té sistematitzat la incorporació en els protocols d'actuació assistencial el tenir en compte la llengua catalana especialment amb col·lectius vulnerables.

7, Imatge i retolació

La identificació corporativa / nom del centre és en llengua catalana.

Tota la senyalització de l'hospital és bilingüe (Català i Castellà). Allà on no és possible incorporar-la bilingüe, es prioritza en català.

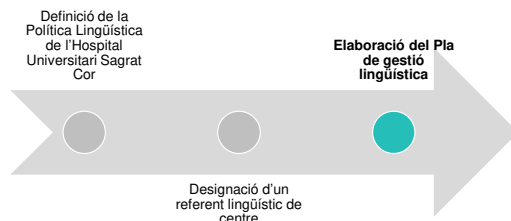
Tots els cartells està sistematitzat que es facin bilingües, si no hi ha la possibilitat de que ho siguin, es generen en les dues versions.

Punts Forts

Identificació / Nom del centre en llengua catalana.
Senyalització bilingüe.
Cartells bilingües.

Punts Febles

Revisió dels Protocols d'actuació assistencial i valorar la adequació tenint en compte la llengua catalana, especialment amb col·lectius vulnerables.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

8. Gestió de queixes i reclamacions

L'any 2024 hi va haver 7 queixes vinculables a aspectes lingüístics. Aquestes s'han identificat fent una revisió d'aquestes, donat que no existia una identificació de classificació del motiu lingüístic.

Al mes de Juny de 2025 s'ha incorporat al sistema de gestió intern de queixes un nou motiu de Queixa/reclamació: "Aspectes Lingüístics", facilitant la identificació, control i seguiment d'aquestes.

Les queixes per motius lingüístics es tracten igual que la resta, incorporant-les en el sistema de gestió que garanteix el registre, comunicació a persones vinculades, anàlisis i acció, i resposta.

9. Relació amb els proveïdors

L'hospital fins ara no te sistematitzada la incorporació d'una clàusula lingüística en els concerts, convenis o encàrrecs de gestió que subscriu. Al no incorporar-la tampoc disposa de sistema de seguiment i avaluació del compliment per part dels proveïdors

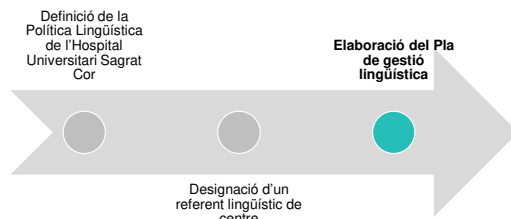
Punts Forts

Incorporat sistema de identificació queixes motius lingüístics.

Punts Febles

No diferenciació de la gestió de les queixes per motius lingüístics.

No incorporació de clàusula lingüística en els convenis, concerts o encàrrecs de gestió. No sistema de seguiment i avaluació del compliment per part dels proveïdors.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

1. Diagnosi Inicial

10. Documentació i comunicació externes i internes.

Documentació:

- Està sistematitzat que tota la documentació que es genera que està adreçada al pacient es genera en els dos idiomes oficials.
- La Documentació Clínica es genera indistintament en els dos idiomes oficials.
- Està sistematitzat que tota la documentació que es genera es revisada i validada per diferents estaments a fi de garantir la claredat, precisió i comprensibilitat. (Sistema de gestió intern de Qualitat - Qualios)

Comunicació:

L'hospital universitari Sagrat cor disposa de protocols de comunicació per garantir el dret a la disponibilitat lingüística en els documents orals i escrits d'ús extern.

- Està sistematitzat que les comunicacions es fan sempre responenent en l'idioma en que s'han rebut.
- Està sistematitzat que tota la informació genèrica tant interna (comunicats interns, newsletter, ...) com externa (fulletons, cartells, ..) es genera en els dos idiomes oficials.
- Està sistematitzat que les comunicacions personalitzades (no genèriques) es generin en la llengua en la que s'adreça l'interlocutor.

No es fa seguiment i control de que la documentació i comunicació es fa segons els aspectes sistematitzats

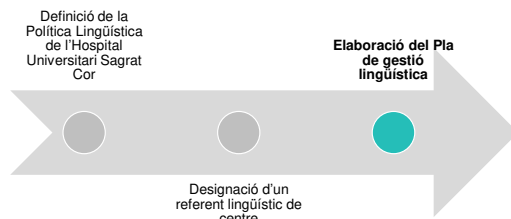
Punts Forts

Sistematització de les comunicacions i documentacions bilingües.

Punts Febles

La Documentació Clínica es genera indistintament en els dos idiomes oficials: incorporar sistema IA de traducció d'informes d'alta per a que indistintament a com els defineixi el facultatiu, per defecte es generin en català i en cas de sol·licitud de la persona es generin en castellà.

Seguiment i control de que la documentació i comunicació es fa segons els aspectes sistematitzats.

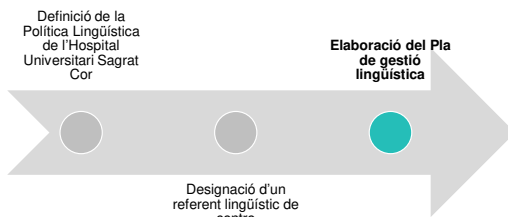


Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

2.Objectius Lingüístics

1. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, garantint els drets lingüístics.
2. Promoure l'ús del Català a l'entorn hospitalari.
3. Millorar les competències lingüístiques dels professionals.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

2.Objectius Lingüístics

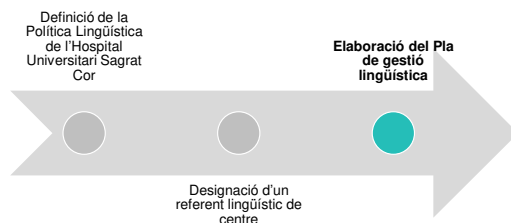
1. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, garantint els drets lingüístics.

2. Promoure l'ús del Català a l'entorn hospitalari.

3. Millorar les competències lingüístiques dels professionals.

3.Pla d'acció

1. Creació i posta en marxa d'un Comité per la gestió lingüística.
2. Identificació, control i gestió de la millora vinculada a Queixes i reclamacions vinculades a aspectes lingüístics.
3. Pautar sistemàtica de detecció de necessitats i definició de protocols d'actuació assistencial que tinguin en compte la llengua catalana
4. Revisió i adequació de la documentació.
5. Generació i difusió de Bones Pràctiques lingüístiques.
6. Incorporar la clàusula lingüística en qualsevol concert, conveni o encàrrec de gestió.
7. Promoure la formació per l'adequació als perfils lingüístics
8. Incorporar requeriments lingüístics per a la contractació dels professionals



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

1

DIAGNOSI: No hi ha estructura dissenyada per identificar marge de millora, planificar i dinamitzar accions de millora vinculades amb la gestió lingüística.



1. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, garantint els drets lingüístics.

ACTUACIÓ: **Creació i posta en marxa d'un Comité per la gestió lingüística.**

Comité operatiu responsable d'identificar marge de millora, planificar i dinamitzar accions de millora vinculades a la gestió lingüística.

Membres del comité (Direcció de Persones, Direcció d'experiència Pacient + Direcció de Qualitat + representants transversals : formació, documentació, experiència pacient, equip assistencial i comité d'empresa).

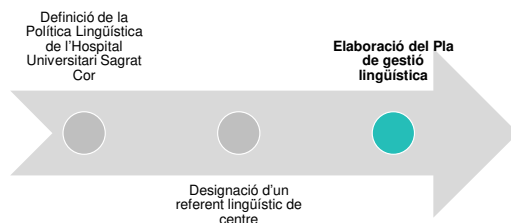
ÀMBIT: FOMENT DEL CATALÀ

DESTINATARIS: Professionals i usuaris

INDICADORS: Nombre de sessions realitzades durant l'any segons la periodicitat establerta. Nombre d'accions/projectes de millora engegats.

CALENDARI: Reunions bimensuals, revisió anual.

AREA RESPONSABLE: Direcció



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

2

DIAGNOSI: *No diferenciació de la gestió de les queixes per motius lingüístics.*



1. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, garantint els drets lingüístics.

ACTUACIÓ: **Identificació, control i priorització en la gestió de la millora vinculada a Queixes i reclamacions vinculades a aspectes lingüístics.**

Establir filtre d'identificació de queixes/reclamacions per motius lingüístics, control de casos, anàlisi de motius, i accions de millora a fi de reduir les queixes per aspectes lingüístics.

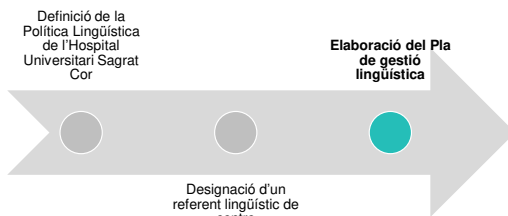
ÀMBIT: QUEIXES I RECLAMACIONS

DESTINATARIS: Professionals i usuaris
Tots els responsables i professionals d'àrees vinculades a les queixes i reclamacions, així com l'equip d'experiència pacient que les gestiona.

INDICADORS: Nombre de queixes identificades amb aspectes lingüístics. Nombre d'accions de millora vinculades.

CALENDARI: Indicadors mensuals, revisió anual.

AREA RESPONSABLE: Experiència Pacient



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

3

DIAGNOSI: *El centre no disposa específicament de protocols d'actuació assistencial que tinguin en compte la llengua catalana especialment amb col·lectius vulnerables. .*



1. Vetllar per l'òptima comunicació entre professionals i pacients, garantint els drets lingüístics.

ACTUACIÓ: **Pautar sistemàtica de detecció de necessitats i definició de protocols d'actuació assistencial que tinguin en compte la llengua catalana**

Detectar la necessitat, desenvolupar i implementar protocols específics per a l'atenció de col·lectius vulnerables en llengua catalana quan s'escaigui.

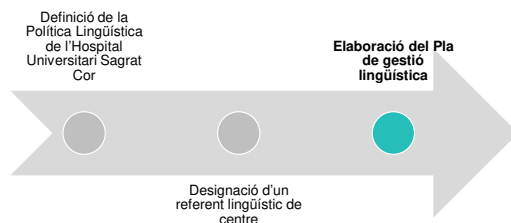
ÀMBIT: Protocols d'actuació assistencial.

DESTINATARIS: Professionals: Equips assistencials

INDICADORS: Nombre de protocols desenvolupats i implementats, i nombre de pacients atesos segons aquests protocols.

CALENDARI: Gestió continuada i seguiment trimestral.

AREA RESPONSABLE: Àrea mèdica, àrea d'infermeria i treball social.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

4

DIAGNOSI: *No es fa seguiment i control de que la documentació i comunicació es fa segons els aspectes sistematitzats*



2, Promoure l'ús del Català a l'entorn hospitalari.

ACTUACIÓ: **Revisió i adequació de la documentació.**

Sistemàtica de revisió i adequació lingüística de tota la documentació i recursos de suport garantint que tots ells estan disponibles en les llengües oficials.
(Membres del comitè (A valorar incorporar representants transversals : formació, documentació, experiència pacient, equip assistencial).

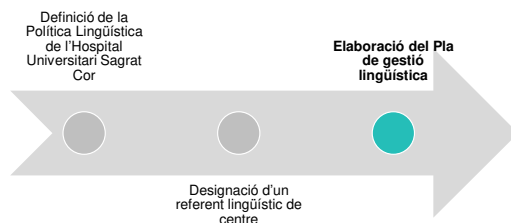
ÀMBIT: DOCUMENTACIÓ I COMUNICACIÓ

DESTINATARIS: Professionals i usuaris

INDICADORS: N° documents revisats, N° documents validats.

CALENDARI: Gestió continuada, valoració indicadors anuals.

AREA RESPONSABLE: Documentació i Qualitat



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

5

DIAGNOSI: *Marge de millora en la promoció d'activitats de dinamització o sensibilització per l'ús del català.*



2, Promoure l'ús del Català a l'entorn hospitalari.

ACTUACIÓ: **Generació i difusió de Bones Pràctiques lingüístiques.**

Generació i difusió de recursos (infografies, decàlegs,...) de suport per a propiciar les bones pràctiques lingüístiques.

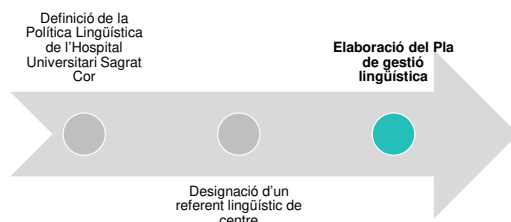
ÀMBIT: DOCUMENTACIÓ I COMUNICACIÓ

DESTINATARIS: Tots els professionals del centre.

INDICADORS: N° recursos generats / n° recursos comunicats / Impacte comunicació (n° pax)

CALENDARI: valoració d'indicadors anuals.

AREA RESPONSABLE: Comunicació



PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

6

DIAGNOSI: *El centre no incorpora una clàusula lingüística en qualsevol concert, conveni o encàrrec de gestió que subscrigui ni disposa de mesures de seguiment i avaluació del seu compliment per part dels proveïdors d'aquests serveis.*



2. Promoure l'ús del Català a l'entorn hospitalari.

ACTUACIÓ: **Incorporar la clàusula lingüística en qualsevol concert, conveni o encàrrec de gestió.**

Establir la sistemàtica d'incorporació de la clàusula lingüística en tots els concerts, convenis o encàrrecs de gestió que el centre gestioni a partir d'ara i fer seguiment del compliment.

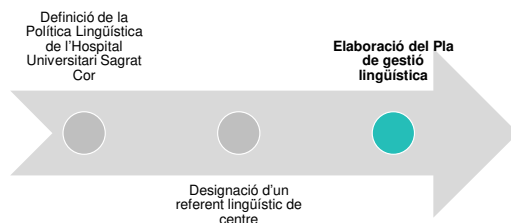
ÀMBIT: RELACIÓ AMB PROVEÏDORS

DESTINATARIS: Proveïdors

INDICADORS: Percentatge de nous acords que inclouen la clàusula lingüística i nombre d'avaluacions de compliment realitzades.

CALENDARI: Gestió continuada i seguiment trimestral.

AREA RESPONSABLE: Serveis Jurídics



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

7

DIAGNOSI: *Necessitat d'incorporar oferiment i control de l'assoliment de la formació d'adequació als nivells requerits segons el lloc de treball (vinculat als processos de contractació)*



3. Millorar les competències lingüístiques dels professionals del centre.

ACTUACIÓ: **Promoure la formació per l'adequació als perfils lingüístics**

Promoure i facilitar l'accés dels professionals sanitaris a cursos de formació amb l'objectiu de que en un període breu de temps puguin acreditar el nivell de català exigint i necessari per garantir l'atenció desitjada.

Sistematització front noves incorporacions de identificació nivell de català, detecció de necessitats de formació i oferiment del curs de català.

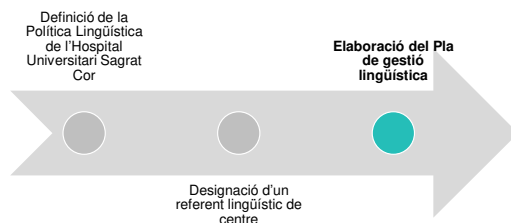
ÀMBIT: FORMACIÓ

DESTINATARIS: Tot l'equip del centre que no disposa del nivell òptim de coneixement per a l'ús normalitzat de la llengua.

INDICADORS: Nombre de cursos de formació oferts i nombre de participants que completen els cursos amb èxit i % de d'equip que compren, parla i escriu en català.

CALENDARI: Gestió continuada i seguiment trimestral.

AREA RESPONSABLE: Persones / formació.



Pla de gestió lingüística de l'hospital Universitari Sagrat Cor

PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA

3. Pla d'acció

8

DIAGNOSI: *No està sistematitzat als processos de reclutament, selecció i contractació, la identificació del nivell de català i valoració de l'adequació lingüística segons el lloc de treball.*



3. Millorar les competències lingüístiques dels professionals del centre.

ACTUACIÓ: **Incorporar requeriments lingüístics per a la contractació dels professionals**

Incorporar requeriments lingüístics per a la contractació dels professionals vinculats als nivells requerits segons la funció a desenvolupar. De no disposar del nivell requerit es contempla l'establiment d'un període de 3 anys per assolir-lo.

ÀMBIT: FOMENT DEL CATALÀ

DESTINATARIS: Tots els professionals de nova contractació.

INDICADORS: Nombre de professionals .

CALENDARI: Gestió continuada i seguiment trimestral.

AREA RESPONSABLE: Persones.