



PLA DE GESTIÓ LINGÜÍSTICA



AIS Atenció
i Investigació
de Socioaddiccions

AIS Atención i Investigación en Socioaddiccions
C/ Forn 7-9 local
08014 Barcelona
ais@ais-info.org
www.ais-info.org

AIS Atenció i Investigació en Socioaddiccions

Direcció: C/ Forn 7-9 Local
Codi Postal: 08014 Barcelona
Web: www.ais-info.org

Índex

- 1. Presentació
- 2. Objectiu
- 3. Accions
- 4. Seguiment i Avaluació Dels Resultats

PRESENTACIÓ

AIS (Associació Interdisciplinària en Salut) entén la llengua com un dret fonamental de la ciutadania i una eina clau per garantir una atenció sanitària i social de qualitat. El català és la llengua pròpia de Catalunya i la llengua habitual de la nostra entitat, tant en les comunicacions internes com en les relacions amb les persones usuàries, institucions i proveïdors.

Aquest Pla de gestió lingüística neix com a resposta al compromís d'AIS amb la promoció i la normalització de la llengua catalana, i com a eina per desplegar la Instrucció 02/2024 del Servei Català de la Salut, que estableix mesures per garantir els drets lingüístics dels pacients i usuaris del sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT). A més, s'alinea amb el marc normatiu vigent, com ara la Llei de política lingüística (1/1998) i l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

La finalitat d'aquest Pla és garantir que totes les persones usuàries i pacients puguin ser ateses, informades i acompanyades en català en qualsevol situació, especialment en moments delicats o de vulnerabilitat. Això inclou també el dret a rebre documentació, instruccions i comunicació verbal en la llengua escollida.

A nivell intern, aquest Pla pretén fomentar l'ús habitual i natural del català entre els professionals, facilitar-ne l'aprenentatge per a qui el necessiti, millorar la qualitat lingüística dels documents i materials que es generen, i vetllar perquè totes les eines de comunicació siguin accessibles i entenedores per a tothom.

AIS vol fer una contribució activa al futur del català com a llengua de cohesió, inclusió i salut pública, i alhora reforçar la qualitat relacional i comunicativa del seu equip humà. Amb aquest Pla, fem un pas ferm per integrar la llengua catalana de forma coherent, pràctica i efectiva en totes les dimensions de la nostra activitat.

OBJECTIU

Aquest Pla de gestió lingüística té com a objectiu general garantir els drets lingüístics de les persones usuàries i pacients, promovent l'ús habitual del català en tots els àmbits de funcionament de l'entitat: l'atenció directa, la comunicació interna, la documentació administrativa, les relacions institucionals i amb proveïdors, i la formació del personal.

Els objectius específics que es volen assolir són:

- Assegurar el dret de les persones usuàries a ser ateses en català, tant verbalment com per escrit, i garantir la disponibilitat lingüística en tot moment.
- Facilitar la formació i capacitat lingüística del personal perquè pugui desenvolupar la seva tasca professional en català amb fluïdesa i seguretat, especialment en l'atenció a col·lectius vulnerables.
- Millorar la qualitat lingüística de la documentació interna i externa de l'entitat, assegurant-ne la correcció, claredat i accessibilitat.
- Promoure un entorn lingüístic favorable a l'ús del català entre el personal, mitjançant accions de sensibilització, reconeixement i bones pràctiques.
- Integrar la llengua catalana en els processos de contractació i relació amb proveïdors, incloent-hi clàusules lingüístiques i criteris de seguiment.
- Establir mecanismes de seguiment i avaluació per comprovar el compliment dels objectius i ajustar les accions segons les necessitats i l'evolució de l'entitat.

- Incloure els drets lingüístics en el pla d'acollida per a noves incorporacions, amb informació clara i suport formatiu si cal.

Aquest Pla és una eina dinàmica, que parteix d'una diagnosi inicial i s'anirà adaptant amb el temps. El seu èxit dependrà de la implicació de totes les persones que formen part d'AIS i de la voluntat compartida de construir un espai sanitari i social més just, inclusiu i alineat amb el territori que serveix.

ACCIONS

1. La primera acció es la de realitzar un manual de bones pràctiques lingüístiques propi de la Associació AIS que serà la guia per a la confecció de tots els escrits que es realitzin, tan de difusió interna com externa, que serà difós a la nostra pàgina web. També es crea la figura de referent lingüístic, i que gestionarà l'operativa de les accions contemplades en aquest pla.
2. El referent lingüístic, seguint el Manual de bones pràctiques lingüístiques haurà de:
 - Atendre les reclamacions lingüístiques, siguin internes o procedents de la ciutadania respecte als serveis del centre i elevar-les al Consell per la Llengua de la Fundació per a la seva gestió.
 - Vetllar perquè la documentació que es realitzi a la Fundació segueixi les normes del manual. Inicialment, revisarà tota la documentació circulant i l'adaptarà segons el manual aprovat pel Consell.
 - Vetllar perquè la retolació de tota la Institució estigui correctament escrita, seguint també aquest manual.
 - Vetllar perquè tot el personal que faci i distribueixi comunicats i escrits utilitzi les eines posades al seu abast per corregir i traduir els escrits que realitzi, tot consultant aquest referent en cas de dubte.
 - Informar els autors dels comunicats i de tota mena de textos que es distribueixin, tant en l'àmbit intern com extern, les errades que hi puguin haver per tal que aquests facin les esmenes necessàries.
3. Es realitzarà una avaluació a tot el personal per conèixer l'ús del català a la Associació. Aquesta avaluació serà realitzat pel referent lingüístic i els resultats seran una guia per poder desenvolupar la resta de les accions formulades en aquest document. Alhora, aquesta avaluació ens facilitarà els indicadors per avaluar els resultats de les accions d'aquest pla.
4. El departament de Gestió planificarà entre els professionals que ho sol·licitin, i també entre les noves incorporacions que excepcionalment no acreditin el nivell mínim de llengua catalana que estipuli el seu perfil professional i els residents que provenguin de territoris no catalanoparlants, la inscripció als cursos oficials del Consorci de Normalització Lingüística o als cursos de Prescriu-te el català del Departament de Salut de la Generalitat. El centre formador avaluarà i certificarà

la realització d'aquests cursos; el departament de Gestió vetllarà perquè això es dugui a terme correctament. Aquesta formació haurà d'impartir-se preferentment en horari laboral. Quan no es pugui incloure a un professional en un curs oficial per limitació de dates o places, Gestió facilitarà a aquesta persona la possibilitat de fer cursos de manera gratuïta en format virtual o presencial a altres plataformes no oficials.

5. Totes les accions formatives que realitzin els professionals de la Associació han de ser realitzades per defecte en català. En casos excepcionals en què per algun motiu no puguin ser realitzades en l'idioma vehicular de la Associació, el responsable de la formació haurà d'acreditar la inviabilitat del format, així com la llengua en què proposa que sigui finalment impartida. En el cas de formadors externs, el responsable de la Associació, haurà d'indicar al formador la necessitat d'utilitzar el català com a llengua vehicular durant la formació sol·licitada.
6. El departament de Gestió vetllarà perquè tots els perfils professionals tinguin a la seva descripció de lloc de treball el requisit de nivell de coneixement de català, seguint els criteris ja establerts al Decret 161/2002. Així mateix, vetllarà perquè totes les noves contractacions compleixin amb els requisits lingüístics estipulats. En el supòsit que per motius excepcionals es precisi contractar una persona que no acrediti el nivell mínim requerit de coneixement de català que s'estipula al seu perfil, s'inclourà una clàusula en el contracte d'aquest nou professional per la qual gaudirà d'un termini no superior a dos anys des de l'inici de la seva activitat per acreditar el nivell requerit que se li sol·licitava a la seva incorporació.
7. AIS vetllarà per assegurar que tota la comunicació, interna i externa, respecti els drets lingüístics de les persones usuàries i s'alineï amb el marc legal vigent. Per això, es duran a terme les accions següents:
 - Revisió i adaptació progressiva de la documentació interna i externa perquè estigui disponible, com a mínim, en català. Això inclou formularis, informes, instruccions, comunicats, correus electrònics, avisos, retolació, presentacions i materials digitals.
 - Ús del català com a llengua vehicular preferent en reunions, formacions, comunicacions oficials i intercanvis interns entre els equips de treball.

- Instal·lació d'eines lingüístiques digitals (correctors, traductors, recursos d'ajuda) als dispositius informàtics de l'organització per facilitar la redacció correcta i l'ús habitual del català.
- Garantir l'atenció en català en tots els canals d'interacció amb el públic: atenció presencial, telefònica, per correu electrònic o via formularis digitals. El personal ha de poder iniciar i sostenir la comunicació en català, i derivar si cal per garantir la comprensió mútua.
- Revisió lingüística de la retolació i la senyalització del centre, tant interior com exterior, per assegurar que compleixi els requisits de disponibilitat lingüística.

Aquest conjunt d'accions té com a finalitat reforçar la presència del català a tots els nivells comunicatius d'AIS, facilitar la seva aplicació pràctica i garantir que els drets lingüístics no només es reconeguin, sinó que es facin efectius en el dia a dia.

i les propostes de mesures disciplinàries a adoptar, per comunicar als òrgans competents de dur-les a terme.



AIS Atenció
i Investigació
de Socioaddiccions

AIS Atenció i Investigació en Socioaddiccions
C/ Forn 7-9 local
08014 Barcelona
ais@ais-info.org
www.ais-info.org