

# Pla de gestió lingüística

2025-2029

# BST

Direcció de Persones i Valors

Juny 2025

# Índex

## **1.- INTRODUCCIÓ**

## **2.- COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ I PARTS INVOLUCRADES**

## **3.- ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA**

## **4.- DIAGNÒSTIC I ANÀLISI DEL PUNT DE PARTENÇA**

- 4.1 Context
- 4.2 Compliment de la normativa i respecte dels drets dels parlants
- 4.3 Adequació lingüística del personal
- 4.4 Foment de l'ús del català i de la formació relacionada
- 4.5 Gestió de queixes i reclamacions

## **5.- OBJECTIUS A ASSOLIR**

## **6.- PROPOSTA D'ACTUACIONS I CALENDARI D'EXECUCIÓ**

## **7.- DIFUSIÓ I CANALS DE COMUNICACIÓ**

## **8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

- 9.1 Sistemes de seguiment i avaluació
- 2.2 Instruments a emprar

## **ANNEXOS**

Annex 1.- Taula de traspàs de dades al Departament de Salut

## 1.- INTRODUCCIÓ

### Per què un Pla de gestió lingüística al Banc de Sang i Teixits?

En primer lloc i com a *perquè* inicial, caldria esmentar que l'elaboració d'un Pla de gestió lingüística és una acció imprescindible per tal de donar compliment a la **Instrucció 02/2024 del Servei Català de la Salut**, on s'estableixen les actuacions necessàries per tal de garantir el respecte dels drets lingüístics de la població resident a Catalunya que rep atenció sanitària a càrrec del Servei Català de la Salut, i per tal de dur a terme el seguiment de la seva aplicació.

Aquesta instrucció facilita, a més, la possibilitat d'actuar en tot moment d'acord amb el que fixa la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC), que identifica **el català i el castellà com a llengües oficials de Catalunya**, i que enumera els drets i deures lingüístics dels ciutadans. Entre aquests drets, cal destacar el dret **d'opció lingüística**, segons el qual, en les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin.

D'altra banda i a més d'aquest punt bàsic de partença, es fa necessari tenir presents els beneficis que pot suposar disposar d'un pla d'aquest tipus, d'entre els quals en podríem destacar els següents:



- **Millora de l'entorn afectiu i emocional**

La llengua adquireix una especial rellevància dins del sistema sanitari i en el propi Banc de Sang i Teixits (BST), ja que el fet de poder ser atès en la llengua que s'escull facilita, a donants i pacients, **un entorn afectiu i emocional de més proximitat** en unes circumstàncies que poden ser de cert estrès o preocupació.



- **Millora de la qualitat i l'eficàcia de l'atenció**

Ser atès en la llengua que s'escull també garanteix la fluïdesa en la comunicació i, en conseqüència, la identificació adequada dels possibles problemes que puguin sorgir i l'augment de l'eficàcia de l'atenció prestada. La bona comunicació, que requereix de la competència lingüística del personal del BST en la llengua de donants i pacients, és fonamental per al **compliment dels estàndards de qualitat i l'assoliment dels objectius de millora**.



- **Millora de la imatge i la satisfacció**

El BST vol posar en valor els seus aspectes positius i diferencials, per tal de resultar atractiu al seus *stakeholders*. Dins d'aquest marc, la satisfacció dels donants i pacients davant l'atenció que reben és un fet cabdal, i **aquesta satisfacció pot millorar si la comunicació és fluïda i l'entorn més proper**, gràcies a un servei més personalitzat i empàtic en la pròpia llengua.

## 2.- COMPROMÍS DE LA DIRECCIÓ I PARTS INVOLUCRADES

La Direcció General del Banc de Sang i Teixits i el seu Comitè de Direcció són conscients que el BST és una institució que **té el català com a llengua d'ús normalitzat** i que aquest fet comporta la consideració i compliment d'uns determinats drets i usos lingüístics que cal respectar. Així mateix, també són conscients de **la importància de la llengua en l'atenció a la ciutadania**, en especial pel que fa als donants, pacients i usuaris/àries que es relacionen amb la nostra institució, ja que la intercomprensió completa i empàtica amb aquests col·lectius és cabdal per a la millora de la qualitat de l'atenció prestada al BST.

És per això que, tot seguint les directrius establertes en la Instrucció 02/2024 del Servei Català de Salut i amb la finalitat d'actuar d'acord amb el que fixa la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, **la Direcció General i el Comitè de Direcció volen elaborar i implantar aquest Pla de gestió lingüística del Banc de Sang i Teixits**, com a instrument per tal de complir els requisits aplicables i de millora contínua en matèria de llengua catalana, i com a mitjà per tal de possibilitar l'establiment de diversos objectius lingüístics a assolir.

D'aquesta manera, en la realització i posada en marxa d'aquest Pla de gestió lingüística es trobarien involucrades les següents parts, que assumirien les responsabilitats que es descriuen a continuació:

1. **La Direcció General i el Comitè de Direcció del BST**, que seran els garants del compromís institucional pel que fa a tot allò relatiu a la llengua catalana.
2. **La persona que ocupi el càrrec de director/a del Departament de Persones i Valors**, que exercirà com a referent lingüístic del BST, tot assumint les funcions que es fixen al respecte en l'esmentada Instrucció 02/2024.
3. **Les persones treballadores, pròpies i externes, així com les persones en formació**, que hauran d'actuar en tot moment d'acord amb el que s'estableixi en aquest pla.
4. **El Departament de Persones i Valors (PiV)**, que haurà de garantir l'aplicació, seguiment i avaluació del Pla de gestió lingüística del BST.

En aquest sentit cal destacar que, per tal d'assegurar el correcte desenvolupament i seguiment del pla que ens ocupa i tenint en compte l'alt grau d'implicació que ha de tenir en aquest el Departament de Persones i Valors (Recursos Humans), el BST ha optat per designar a la persona que exerceixi el càrrec de director/a d'aquest departament com a referent lingüístic de la institució.

L'objectiu és garantir, tant com sigui possible, que aquest pla s'implanti i es du a terme en la seva totalitat i d'acord amb el que s'hagi establert en el seu contingut: actuacions, calendari, indicadors de seguiment, etc.

### 3.- ÀMBIT D'APLICACIÓ I VIGÈNCIA

El Pla de gestió lingüística del Banc de Sang i Teixits és d'aplicació a la totalitat de la plantilla de l'organització en tots els seus centres, al personal de les empreses contractades i subcontractades que treballi a les nostres instal·lacions o amb els mitjans de comunicació del BST, així com a les persones que efectuïn estades formatives i a l'alumnat en pràctiques.

Igualment, aquest pla abasta tota situació comunicativa derivada de les relacions professionals que s'estableixin amb el BST: converses presencials a qualsevol centre del BST, equip mòbil o campanya, així com comunicacions emeses emprant els mitjans digitals i tecnològics propietat de l'empresa o rebudes en aquests.

La seva vigència serà de quatre anys, des de la data de la seva aprovació per part de la Direcció General i del Comitè de Direcció.

### 4.- DIAGNÒSTIC I ANÀLISI DEL PUNT DE PARTENÇA

#### 4.1 CONTEXT



El Banc de Sang i Teixits (BST) és una entitat pública clau del sistema sanitari de Catalunya, que treballa per millorar la qualitat de vida de les persones. A partir de la donació altruista, el BST és referent en el desenvolupament de teràpies avançades per tractar milers de persones.

La nostra missió és, consegüentment, la de garantir la disponibilitat i el bon ús de la sang, dels seus derivats i dels teixits a Catalunya, i la d'impulsar el desenvolupament de teràpies basades en la sang, les cèl·lules i els teixits.

Aquesta missió ha anat evolucionant fins a convertir-nos tant en un **banc de vida**, ja que custodiem múltiples substàncies d'origen humà donades de forma voluntària, com en una **institució innovadora i de referència** en el desenvolupament i la recerca de teràpies basades en la sang, en les cèl·lules i en els teixits.

Imatge 1.- Seu central: edifici Frederic Duran i Jordà (FDJ)

Actualment, el BST compta amb més de 900 professionals treballant en 14 centres distribuïts arreu de Catalunya, per avançar en la medicina personalitzada i en les possibilitats de curació.

Així doncs i dins d'aquest context general, la distribució de la plantilla per rols professionals i per centres que conformen el BST, seria la següent:

#### 4.1.1 Plantilla i rols professionals

<b>Distribució per rol professional</b> (en nombre de persones)		<b>a 31/12/2024</b>		
	D	H	Total	
Comitè de Direcció	4	3	<b>7</b>	
Personal directiu assistencial	8	5	<b>13</b>	
Comandaments intermitjos/es assistencials	27	9	<b>36</b>	
Facultatiu/ives i titulats/ades superiors assistencials:				
- Metges/esses especialistes	21	9	<b>30</b>	
- Metges/esses no especialistes	28	20	<b>48</b>	
- Facultatiu/ives, no metges	43	12	<b>55</b>	
Infermers/eres	245	52	<b>297</b>	
Tècnics/iques Laboratori (TEL/TAP)	157	44	<b>201</b>	
Tècnics/iques Cures Auxiliars Infermeria (TCAI)	13	1	<b>14</b>	
Altre personal sanitari	9	28	<b>37</b>	
Personal directiu no assistencial	1	1	<b>2</b>	
Comandaments intermitjos/es no assistencials	17	12	<b>29</b>	
Personal d'administració/gestió (TGS)	22	14	<b>36</b>	
Personal d'administració/gestió (TGM)	44	10	<b>54</b>	
Administratiu/ives	49	9	<b>58</b>	
Aux. Administratiu/ives	27	6	<b>33</b>	
<b>Total professionals (persones)</b>	<b>715</b>	<b>235</b>	<b>950</b>	

Taula 1.- Distribució de plantilla per rol professional, en nombre de persones

#### 4.1.2 Plantilla, centres i distribució

<b>Distribució per centres</b> (equivalent a jornada completa)		<b>a 31/12/2024</b>		
	D	H	Total	
Seu Central - Edifici FDJ	376	146	<b>522</b>	
Hospital Universitari Arnau de Vilanova (Lleida)	20	6	<b>26</b>	
Hospital de Vall d'Hebron	31	10	<b>41</b>	
Hospital Universitari de Girona Dr. Josep Trueta	25	7	<b>32</b>	
Hospital de la Santa Creu i Sant Pau	25	3	<b>28</b>	
Hospital Universitari Germans Trias i Pujol (Badalona)	18	8	<b>26</b>	
Hospital Clínic	33	8	<b>41</b>	
Hospital Universitari Sant Joan de Reus	8	1	<b>9</b>	
Hospital Joan XXIII (Tarragona)	33	4	<b>37</b>	
Hospital Universitari de Bellvitge (L'Hospitalet)	33	5	<b>38</b>	
Hospital Verge de la Cinta (Tortosa)	3	0	<b>3</b>	
Mútua de Terrassa	18	3	<b>21</b>	
Fundació Althaia - Hospital Sant Joan de Déu (Manresa)	6	0	<b>6</b>	
Hospital del Mar	1	1	<b>2</b>	
<b>Total professionals (equivalent)</b>	<b>630</b>	<b>202</b>	<b>832</b>	

Taula 2.- Distribució de plantilla per centres del BST, equivalent a jornada completa

## 4.2 COMPLIMENT DE LA NORMATIVA I RESPECTE DELS DRETS DELS PARLANTS

### 4.2.1 El català com a llengua d'ús

En primer lloc, caldria mencionar que el Banc de Sang i Teixits és conscient que el català és la llengua d'ús normal de les administracions públiques i dels mitjans de comunicació públics de Catalunya, tal com es recull a la Llei orgànica 6/2006, de 19 de juliol, en el seu article 6.

Per tant i en conseqüència, **el català és la llengua que s'empra normalment a l'organització** i així es recull en el seu Codi ètic, com a document de nivell superior a qualsevol protocol o procediment:

- *Els professionals del BST han de prendre consciència de l'impacte sociocultural que pot tenir la seva actuació, de manera que han de desenvolupar la seva tasca **tot prioritant i fent un ús correcte de la llengua catalana, ja que aquesta és la llengua principal de l'organització**, a la vegada que respectant altres llengües, com ara el castellà, i altres cultures existents al nostre territori. Al BST es faciliten accions formatives i recursos, per tal de poder donar resposta a la diversitat lingüística esmentada.*

Així mateix, **el català s'utilitza com a llengua d'ús en les relacions del BST amb altres empreses i proveïdors**, tal com es reflecteix, per exemple, en els plecs de clàusules administratives de les licitacions per a la contractació pública:

- *L'empresa adjudicatària ha d'emprar el català en les seves relacions amb el BST derivades de l'execució de l'objecte del contracte. Tanmateix, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes han d'emprar, almenys, el català en els rètols, les publicacions, els avisos i en la resta de comunicacions de caràcter general que es derivin de l'execució de les prestacions objecte del contracte.*
- *En particular, el contractista ha d'utilitzar, almenys, la llengua catalana en l'etiquetatge, l'embalatge, la documentació tècnica, els manuals d'instrucció i en la descripció d'altres característiques singulars dels béns i productes, d'acord amb el que es determini en el plec de prescripcions tècniques particulars.*
- *En tot cas, l'empresa contractista i, si escau, les empreses subcontractistes, queden subjectes en l'execució del contracte a les obligacions derivades de la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística i de les disposicions que la desenvolupen. En l'àmbit territorial de la Vall d'Aran, les empreses adjudicatàries i, si escau, les empreses subcontractistes, han d'emprar l'aranès d'acord amb les disposicions que dicti el Conselh Generau d'Aran en exercici de les seves competències, i de conformitat amb allò que disposa l'article 2.2 de la Llei 16/1990, de 13 de juliol, sobre el règim especial de la Vall d'Aran.*

A més i en relació amb la **comunicació de tipus extern**, al Banc de Sang i Teixits s'utilitza el català, tal i com es recull a la taula d'usos següent:

Mitjans de comunicació externs	Llengua d'ús	Observacions
Atenció telefònica	CAT/CAST	En funció de la llengua escollida per donants, pacients, usuaris/àries.
Contestadors i bústies de veu de la institució	CAT	
SMS	CAT/CAST	En funció de la llengua escollida per donants, pacients, usuaris/àries.
Crida per megafonia	CAT	Només edifici FDJ.
Web ( <a href="http://bancsang.net/ca/">bancsang.net/ca/</a> )	CAT/CAST/ENG	CAT, <i>landing page</i> . Resta idiomes, elegibles pel visitant.
XXSS i blog ( <a href="http://moltesgracies.net">moltesgracies.net</a> )	CAT	
Publicacions i campanyes	CAT/CAST	En funció de la llengua dels destinataris/àries.
Rètols exteriors	CAT	
Cartelleria externa	CAT/CAST	En funció de la llengua dels destinataris/àries.
Senyalització externa	CAT	
Identificació visual de vehicles	CAT	
Avisos	CAT/CAST	En funció de la llengua dels destinataris/àries.

Taula 3.- Llengua d'ús als mitjans de comunicació externs.

D'altra banda i quant a la **comunicació de tipus intern**, el BST empra el català de la forma que s'especifica a continuació:

Mitjans de comunicació interns	Llengua d'ús	Observacions
Aplicacions i programes	CAT	Sempre que el software disposa de versió en aquesta llengua.
Pantalles informatives	CAT	
Correus electrònics	CAT	
Materials de formació	CAT	Sempre que l'entitat que imparteix la formació disposa de versió en aquesta llengua.
Documentació PiV (RRHH)	CAT	
Convocatòries i actes reunions	CAT	
Guies, manuals, instruccions...	CAT	
Procediments, protocols, tècniques, normatives...	CAT	Aquests documents s'incorporen al Gestor Documental institucional en llengua catalana
Plantilles documents corporatius	CAT/CAST/ENG	En funció de la llengua dels destinataris/àries o de l'escollida per aquests/es.
Intranet	CAT	
Rètols interiors	CAT	
Cartelleria interna	CAT/ENG	ENG, en el cas de rebre visites de l'estranger.
Senyalització interna	CAT	

Taula 4.- Llengua d'ús als mitjans de comunicació interns.

Cal destacar, per tant, que **es prioritza el català sempre que és possible**, si bé s'utilitzen altres llengües quan aquestes són triades per donants, pacients o usuaris/àries, o bé quan els missatges es dirigeixen a un públic concret i puntual, nacional o estranger, amb relació al qual es coneix que no disposa de competència lingüística en llengua catalana.



Imatge 2.- Cartellera externa



Imatge 3.- Identificació visual de vehicles

**GESTIONA EL TEU TEMPS**  
10 CONSELLS PER A LES TEVES REUNIONS

- Preguntat si la reunió és realment necessària**  
Si calques, es podrà evitar, si pots se' parlar amb la persona que.
- Formula el propòsit de la reunió de forma clara i concisa**  
Si no ho has fet, envia-ho al correu abans de començar la reunió. El propòsit de la reunió, amb què vols aconseguir i què vols evitar.
- No convoques ningú que no sigui imprescindible**  
Ara que els processos de treball són més ràpids, no convoca ningú que no sigui imprescindible.
- Prepara una agenda clara per a la teva reunió**  
Indica, a la convocatòria, l'ordre de l'agenda de la reunió per a cada persona.
- Fes la reunió tan curta com sigui possible**  
Si pots, acaba per networking i agita a tots els participants perquè no duri més de 15 minuts.
- Utilitza la tecnologia del BST per a reunions virtuals**  
Comprova el funcionament de les eines abans de començar. Assegura't que tothom et veu i et pot sentir.
- Assegura't de començar i acabar la reunió a l'hora acordada**  
Aporta a l'hora prevista, o 15 minuts abans, a tots els participants, el material de treball. Comença't a parlar amb els seus objectius.
- Estableix regles per a reunions efectives**  
Estableix normes per a totes, silencis al mòbil. Comença't a parlar amb els seus objectius. Comença't a parlar amb els seus objectius.
- Revisa les decisions i accions acordades**  
Comprova que tothom ha estat d'acord amb les decisions i accions acordades. Assegura't que tothom ha estat d'acord amb les decisions i accions acordades.
- Tanca la reunió**  
Revisa que tothom ha estat d'acord amb les decisions i accions acordades. Revisa que tothom ha estat d'acord amb les decisions i accions acordades.

Salut/ **BANC DE SANG I TEIXITS** [bancsang.net](http://bancsang.net)

**BANC DE SANG I TEIXITS**

**Reserva avui la teva vacuna**

QUE AQUEST ANY, LA GRIP TAMPOC T'ATRAPI !!

DEMANA AL TEU RESPONSABLE LA TEVA DOSI abans del 17 d'octubre !!

PREVENIÓ DE INFLUENZA I GRIPI

Imatge 4.- Cartellera interna

## 4.2.2 Els drets dels parlants

Així doncs i d'acord amb el que es menciona més amunt, el Banc de Sang i Teixits té molt presents els drets dels parlants que es recullen a la Instrucció 02/2024 del Servei Català de la Salut, de manera que, per tal de fomentar el respecte d'aquests drets, va elaborar i difondre (i encara difon permanentment) entre tots/es els professionals de la institució, **un decàleg de bones pràctiques sota el lema *Sigues lingüísticament respectuós***.

En aquest decàleg, es recomana, entre altres consells, de:

- Ser respectuós amb totes les llengües.
- No excloure ningú d'una llengua.
- Recordar que l'usuari/ària pot elegir la llengua en què és atès.
- Practicar la diversitat lingüística.
- No tenir por d'aprendre noves llengües.

Finalment i com a darrer punt del decàleg, també es reitera que, en el cas de voler millorar el nivell de català, sempre es pot contactar amb el Departament de Persones i Valors, des d'on s'ajudarà a fer-ho.



**Sigues LINGÜÍSTICAMENT RESPECTUÓS**

**DECÀLEG**

**SIGUES RESPECTUÓS AMB TOTES LES LLENGÜES**  
Els prejudicis que tens davant d'una llengua, els apliques, també i sense adonar-te'n, a les persones que la parlen. Totes les llengües són iguals i totes són diferents.

**ESCOLTA LES PERSONES QUE TENS AL VOLTANT**  
Escolta les persones que t'envolten per saber en quina llengua estan parlant. Si és una llengua que coneixes poc, amb unes poques paraules i el teu esforç pots obtenir un somriure.

**LA TEVA LLENGUA NO TE LA PODEN PRENDRE**  
Al llarg de la vida no sempre podràs parlar en la teva primera llengua, però sempre la podràs retenir. És, a més, un coneixement que t'ajudarà a conèixer-ne d'altres llengües. Quantes més llengües saps, més saps de la teva llengua i del món.

**DONA VEU A TOTES LES LLENGÜES**  
No contribueixis al desequilibri lingüístic entre llengües majoritàries i minoritàries. Ajuda les llengües que, com el català, tenen menys parlants i posa-les en pràctica.

**NO EXCLOGUIS NINGÚ D'UNA LLENGUA**  
Les llengües són senyals d'identitat, que transformen un estrany en un veí. No privis els altres d'aprendre i usar el català. No els diguis amb la llengua que no són dels teus. Si no et demanen el contrari, parla'ls també en català.

**RECORDA QUE L'USUARI/ÀRIA POT ELEGIR LA LLENGUA**  
Recorda que, d'entre les llengües oficials a Catalunya, l'usuari/ària pot elegir la llengua en què vol ser atès.

**Si així t'ho demana, hauràs d'atendre'l en la llengua que t'hagi indicat per fer-ho.**

**PRACTICA LA DIVERSITAT LINGÜÍSTICA**  
Prova de parlar la mateixa llengua que parli l'usuari/ària, encara que no la dominis. Si no s'esperen sentir-te dir coses en la seva llengua, més se n'alegraran de sentir-te parlar.

**NO TINGUIS POR D'APRENDRE NOVES LLENGÜES**  
Si tens problemes per atendre els usuaris/àries en català, recorda que no cal que el teu català sigui perfecte. Arribis on arribis segur que t'ho sabran agrair.

**LES LLENGÜES OBREN PORTES A NOUS CONEIXEMENTS**  
No deixis de banda allò que s'emeta o que està escrit en català. Sovint descobriràs que pots interpretar, llegir i entendre molt més del que et penses. Aprendre llengües diferents ajuda a eixamplar mires.

**CONTACTA AMB PIV SI VOLS MILLORAR**  
No tinguis por de millorar el teu català, això no implica en absolut que hagi d'oblidar cap altra llengua.  
Posa't en contacte amb el Departament de Persones i Valors i nosaltres t'ajudarem a fer-ho.

*Moltes gràcies*

DEPARTAMENT DE PERSONES I VALORS: piv@bst.cat

Imatge 5.- Decàleg *Sigues lingüísticament respectuós*.

A més d'haver-se difós i encara difondre's mitjançant campanyes de correu electrònic, aquest decàleg es troba permanentment accessible a la intranet institucional i, en el cas que s'ha considerat convenient de reforçar el seu missatge, també s'ha penjat com a cartelleria interna als centres territorials del BST.

### 4.3 ADEQUACIÓ LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL

Pel que fa a l'adequació lingüística del personal i malgrat les dificultats al respecte, que són de tothom conegudes i que se'n deriven de l'escassetat de professionals sanitaris, el Banc de Sang i Teixits té la voluntat d'arribar a assolir la màxima adequació lingüística possible del seu personal, la qual, d'acord amb la composició de la seva plantilla, haurà de respondre a la taula que recollim tot seguit:

<b>Distribució per rol professional (en nombre de persones)</b>	<b>Nivell requerit de català</b>
	(segons MECR)
Facultatius/ives i titulats/ades superiors assistencials:	
- Metges/esses especialistes	<b>C1</b>
- Metges/esses no especialistes	<b>C1</b>
- Facultatius/ives, no metges	<b>C1</b>
Infermers/eres	<b>C1</b>
Tècnics/iques Laboratori (TEL/TAP)	<b>B2</b>
Tècnics/iques Cures Auxiliars Infermeria (TCAI)	<b>B1</b>
Altres personal sanitari	<b>B1</b>
Personal d'administració/gestió (TGS)	<b>C1</b>
Personal d'administració/gestió (TGM)	<b>C1</b>
Administratius/ives	<b>C1</b>
Aux. Administratius/ives	<b>C1</b>

Taula 5.- Nivell de català requerit, segons rol professional

Amb aquesta finalitat i per tal de poder dur un control rigorós d'aquesta qüestió, així com per tal de poder explotar i tractar les dades relacionades, el BST ha sol·licitat d'incorporar al seus sistemes informàtics (SAP) **un aplicatiu de registre de titulacions oficials, inclosos els nivells de català**, aplicatiu que s'està realitzant actualment, per part dels consultors contractats que actuen com *partners* autoritzats de SAP.

Conseqüentment i com actuacions d'aquest propi pla, s'inclouen la posada en marxa d'aquest aplicatiu de registre; la introducció de les dades corresponents als diferents nivells de català acreditats pels més de 900 professionals de la institució; l'explotació d'aquestes dades, i la proposta d'accions correctores al respecte, en el cas que aquestes siguin necessàries i/o recomanables.

Finalment i per tal d'assolir una plena adequació lingüística, caldrà tenir present que l'inventari de llengües dels nostres donants, pacients i usuaris/àries, inclou més de **236.000 usuaris/àries de la llengua catalana** i més de **135.000 usuaris/àries de la llengua castellana**, a banda dels visitants procedents de l'estranger que empren la llengua anglesa.

#### **4.4 FOMENT DE L'ÚS DEL CATALÀ I DE LA FORMACIÓ RELACIONADA**

Tal com s'ha comentat en el punt 4.1 i 4.2 d'aquest pla, el Banc de Sang i Teixits **té el català com a llengua d'ús normalitzat i prioritza la seva utilització en tots els missatges comunicatius que emet**, sempre que les eleccions o la competència lingüística dels destinataris/àries d'aquests missatges ho permeti.

Així mateix, el BST tracta de fomentar el seu ús, tant a nivell intern com en les seves relacions amb altres empreses i entitats, mitjançant les actuacions que també s'han descrit en l'esmentat apartat del pla que ens ocupa.

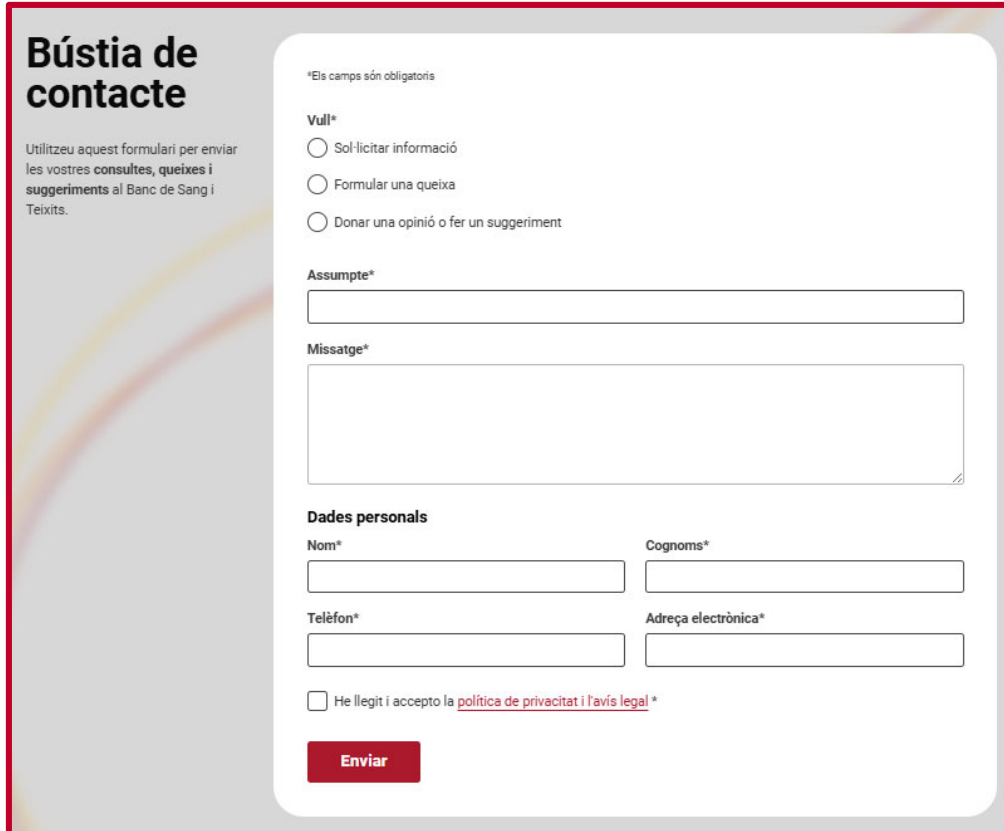
D'altra banda i pel que fa a la **formació en llengua catalana**, el BST ha ofert, dut a terme i/o, en molts casos, encara continua realitzant les següents accions:

- **Proposta de finançament del 100%** dels cursos oficials per assolir el nivell de català C1. Campanya comunicativa efectuada juntament amb la difusió del decàleg titulat *Sigues lingüísticament respectuós*.
- Difusió reiterada de les propostes relacionades amb el programa **Prescriu-te el català 2024 i 2025**, d'acord amb la calendarització que recomanen els propis responsables del programa, i inclusió d'aquest programa al Pla de Formació anual. Així mateix, també s'ha fet seguiment de la participació de professionals del BST en el *Prescriu-te el català 2025*, tot engrescant-los a continuar endavant i a finalitzar el programa formatiu.
- Difusió reiterada de les propostes que s'efectuen al Consorci de Normalització Lingüística, com per exemple els diferents **programes de voluntariat**.
- Accés continuat, des de la intranet institucional, a d'altres ofertes formatives relatives a la llengua catalana, ja siguin aquestes relatives a cursos gratuïts, com ara els que es proposen a Foment Formació, o a cursos amb descompte (idiomes UOC).

#### **4.5 GESTIÓ DE QUEIXES I RECLAMACIONS**

Les possibles queixes en matèria de llengua catalana es poden efectuar presencialment (oralment o per escrit) en els diferents centres que conformen el Banc de Sang i Teixits, així com es poden dur a terme on-line, mitjançant el lloc web corporatiu, o pel telèfon que també s'informa al web.

En aquest sentit, caldria mencionar que als donants/pacients i usuàries/àries se'ls hi faciliten **enquestes de satisfacció** on poden expressar els seus suggeriments i queixes. A més, el lloc web del BST disposa d'una **bústia de contacte**, conformada per un formulari on es poden realitzar consultes, suggeriments de millora i queixes, i d'una **adreça de correu electrònic** ([bst@bst.cat](mailto:bst@bst.cat)), que també pot ser utilitzada amb les mateixes finalitats.



**Bústia de contacte**

Utilitzeu aquest formulari per enviar les vostres consultes, queixes i suggeriments al Banc de Sang i Teixits.

\*Els camps són obligatoris

**Vull\***

Sol·licitar informació

Formular una queixa

Donar una opinió o fer un suggeriment

**Assumpte\***

**Missatge\***

**Dades personals**

**Nom\***

**Cognoms\***

**Telèfon\***

**Adreça electrònica\***

He llegit i accepto la [política de privacitat](#) i l'[avís legal](#) \*

**Enviar**

Imatge 6.- Bústia de contacte del web del BST.

Les consultes, suggeriments i queixes que es reben a través de qualsevol dels canals abans descrits es deriven al departament responsable corresponent. D'aquesta manera, les queixes en matèria de llengua catalana s'envien al Departament de Persones i Valors del Banc de Sang i Teixits, des d'on s'efectua el seu seguiment i des d'on es decideixen i apliquen, si s'escau, les mesures correctores que es considerin necessàries.

Igualment, es fa necessari tenir present que, durant l'any 2023, es varen rebre **60 suggeriments** i **42 queixes** relatives a la llengua emprada, mentre que, durant l'any 2024, s'han rebut **65 suggeriments** i **24 queixes** d'aquesta mateixa temàtica. Resta palès, per tant, que si bé els suggeriments s'han incrementat en un 8%, **les queixes han disminuït en un 30%**.

Cal considerar, a més, que la qualificació de les manifestacions dels donants/pacients o usuaris/àries com a suggeriment o com a queixa depèn de com hagin estat etiquetades o identificades per aquests/es, sense cap interpretació subjectiva per part del BST. El seu contingut concret fa referència a l'atenció rebuda, la documentació lliurada, o a tot el conjunt de la comunicació mantinguda a través dels diferents mitjans que es poden emprar (comunicació oral, escrita o per mitjans digitals), tal com es recull, per a l'any 2024, a la taula següent:

Tipologia	Contingut	Número
Suggestiment	Voldria ser atès en català	<b>40</b>
Suggestiment	Voldria ser atès en castellà	<b>14</b>
Suggestiment	Voldria ser atès en llengua de signes	<b>1</b>
Suggestiment	Voldria ser atès en altres llengües (anglès o àrab)	<b>1</b>
Suggestiment	Voldria els documents en català	<b>6</b>
Suggestiment	Voldria els documents en castellà	<b>1</b>
Suggestiment	Voldria tota la comunicació en català (oral, escrita, digital...)	<b>1</b>
Suggestiment	Voldria tota la comunicació en castellà (oral, escrita, digital...)	<b>1</b>
Queixa	Se li han lliurat documents en català	<b>0</b>
Queixa	Se li han lliurat documents en castellà	<b>5</b>
Queixa	Se l'ha atès en català	<b>3</b>
Queixa	Se l'ha atès en castellà	<b>16</b>

Taula 6.- Nombre de suggeriments i queixes rebudes, per tipologia i contingut. Any 2024.

Arribats a aquest punt caldria destacar que, malgrat les dificultats inherents al sector sanitari i a la preocupant manca de professionals que hi pugui haver en el nostre territori, el Banc de Sang i Teixits parteix, en el moment de bastir aquest Pla de gestió lingüística, d'una bona situació inicial pel que fa a molts dels aspectes tractats en aquest diagnòstic, fet que fa possible de ser optimistes quant a l'aplicació, evolució i resultats d'aquest Pla de gestió lingüística del BST.

Així doncs i encara que no podem negar que hi ha situacions millorables, en gran part relacionades amb l'esmentada manca de professionals i les dificultats que se'n deriven per tal d'aconseguir l'adequació lingüística del personal, **no sembla que es tracti de situacions que facin impossible ni la pròpia existència ni la qualitat de les bones pràctiques lingüístiques al BST, ni tampoc que es tracti d'aspectes que no es puguin millorar progressivament i en el futur**, tant per les accions que es puguin promoure des del BST, com per les accions que es puguin promoure des dels diferents organismes públics implicats.

## 5.- OBJECTIUS

Tot tenint presents, per tant, les dades recopilades en el diagnòstic reflectit més amunt, sembla oportú considerar que els esforços del Banc de Sang i Teixits en matèria de gestió lingüística s'haurien d'orientar principalment envers dues qüestions fonamentals:

- **Els suggeriments i queixes que s'han rebut, procedents de donants, pacients i/o usuaris/àries.**
- **L'adequació lingüística del nostre personal.**

Conseqüentment, els principals **objectius a assolir**, mitjançant l'aplicació del Pla de gestió lingüística que ens ocupa, serien els següents:

1. **Refermar i tornar a difondre les bones pràctiques en l'ús del català**, amb la finalitat de continuar garantint que el català és la llengua d'ús normalitzat al BST i de promoure, encara més, la utilització d'aquesta llengua, per tal de poder atendre els suggeriments expressats i reduir les queixes rebudes, sense menystenir, no obstant, els drets dels parlants del castellà.
2. **Treballar en l'adequació lingüística del personal del BST**, tot efectuant i difonent les mesures i accions formatives necessàries, per tal d'assolir l'òptima correspondència entre els nivells de llengua catalana establerts per la normativa, d'una banda (veure Taula 5), i la titulació i les funcions que desenvolupa cada professional de la institució, de l'altra.
3. **Dotar el BST dels recursos, eines i mitjans necessaris** per reforçar les bones pràctiques i/o executar les actuacions necessàries en matèria lingüística i d'ús del català.

## 6.- PROPOSTA D'ACTUACIONS I CALENDARI D'EXECUCIÓ

Per tal d'assolir els objectius que s'exposen en el punt anterior, es podrien efectuar les actuacions que es detallen a continuació, d'acord amb el calendari que també es proposa:

OBJECTIU 1: BONES PRÀCTIQUES EN L'ÚS DEL CATALÀ		
Descripció	Actuacions	Calendari
Refermar i tornar a difondre les bones pràctiques en l'ús del català.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reunir, en un únic espai de nova creació a la intranet de la institució (SuccessFactors), tot allò específicament dedicat a la llengua catalana i a les bones pràctiques lingüístiques. Incorporar a aquest espai: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El Pla de gestió lingüística i la informació del seguiment.</li> <li>- La normativa relacionada (legislació general i instrucció del Servei Català de la Salut) i, en especial, el detall dels drets lingüístics dels parlants.</li> <li>- Clàusula de l'ús del català al Codi ètic del BST.</li> <li>- El decàleg titulat <i>Sigues lingüísticament respectuós</i>.</li> <li>- Els recursos disponibles associats amb l'ús correcte del català, sobretot a l'àmbit sanitari (com ara els recursos que posa a disposició el Departament de Salut).</li> <li>- Accés a informació sobre la formació en llengua catalana que posen a l'abast diferents entitats i, en especial, sobre el Programa <i>Prescriu-te el Català</i>.</li> <li>- Accés a la informació sobre voluntariat, mentories o grups de conversa (com per exemple la que facilita el Departament de Salut i/o el Consorci de Normalització Lingüística).</li> <li>- Altres recursos formatius i informatius que tinguin relació i es trobin a l'abast.</li> </ul> </li> </ol>	Curt Mig i Llarg termini

**OBJECTIU 1: BONES PRÀCTIQUES EN L'ÚS DEL CATALÀ**

Descripció	Actuacions	Calendari
Refermar i tornar a difondre les bones pràctiques en l'ús del català.	2. Dotar aquest espai dedicat al català de la intranet de canals de comunicació per a qüestions lingüístiques, que puguin ser atesos pel referent lingüístic del BST i/o pel Departament de Persones i Valors (Fòrum de consultes, suggeriments i queixes, així com adreça de correu electrònic d'atenció).	Curt termini
	3. Efectuar campanyes informatives reiterades durant tota la vigència d'aquest pla, per tal de donar a conèixer i/o reincidir en l'existència de l'espai dedicat al català de la intranet, així com dels documents, accessos i recursos ubicats en aquest espai, i/o de nova aparició, amb especial atenció al recordatori dels drets del parlants i del decàleg <i>Sigues lingüísticament respectuós</i> , i a la difusió del Pla de gestió lingüística del BST i la seva evolució.	Curt Mig i Llarg termini
	4. Institucionalitzar, al BST, la commemoració del dia 23 de d'abril (Diada de Sant Jordi), tot duent a terme alguna acció relacionada amb la llengua catalana i els llibres en català.	Curt termini (acció instaurada i sense acabament)

**OBJECTIU 2: ADEQUACIÓ LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL**

Descripció	Actuacions	Calendari
Treballar en l'adequació lingüística del personal del BST.	5. Continuar fomentat l'adquisició i la millora del nivell de coneixement de la llengua catalana del personal, mitjançant activitats de formació que s'organitzin i/o es vehiculin des del BST. Continuar també amb la difusió d'informació sobre avantatges relacionats (cursos gratuïts a altres entitats, descomptes a universitats, etc.).	Curt Mig i Llarg termini (acció iniciada)
	6. Continuar, així mateix, amb la difusió reiterada de les accions formatives, bones pràctiques, voluntariat i recursos que faciliten, quant a la llengua catalana, tant els Serveis Lingüístics i el Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya, com el Consorci de Normalització Lingüística, durant tota la vigència del pla que ens ocupa i amb especial atenció a l'ús del català a l'àmbit sanitari. Fomentar la participació.	Curt Mig i Llarg termini (acció iniciada)
	7. Continuar incloent, en el Pla de Formació anual del BST i sempre que en endavant es detecti aquesta necessitat, accions formatives de llengua catalana.	Curt Mig i Llarg termini (acció iniciada)
	8. Efectuar campanyes estructurades de difusió d'aquesta informació i formació en matèria de llengua catalana, durant tota la durada d'aquest pla.	Curt Mig i Llarg termini (acció iniciada)

**OBJECTIU GENERAL 3: RECURSOS, EINES I MITJANS NECESSARIS**

Descripció	Actuacions	Calendari
Dotar el BST dels recursos, eines i mitjans necessaris per reforçar les bones pràctiques i/o executar les actuacions necessàries en matèria lingüística i d'ús del català.	9. Designar la persona que actuarà com a referent lingüístic del BST. Informar aquesta persona de les funcions que haurà d'exercir i facilitar-li les eines i canals de comunicació que pugui necessitar (eines informàtiques, seccions a la intranet, fòrums, adreces de correu...).	Curt i Mig termini (acció iniciada)
	10. Elaborar les fitxes corresponents a cadascuna de les actuacions incloses en aquest Pla de gestió lingüística, tot seguint el model de fitxa que es recull en el punt 8 del pla que ens ocupa. Emplenar progressivament les dades dels diferents apartats de la fitxa, d'acord amb la calendarització fixada per a l'inici, seguiment i finalització de cada actuació.	Curt Mig i Llarg termini
	11. Realitzar les taules de resum de les actuacions i de seguiment d'aquestes, d'acord amb el model facilitat pel Departament de Salut, amb l'objectiu d'efectuar un correcte seguiment del pla i de poder-les presentar a aquest departament amb la periodicitat que es sol·liciti.	Curt Mig i Llarg termini (acció iniciada)
	12. Implantar i posar en marxa un aplicatiu informàtic que faci possible de registrar els diferents nivells de coneixement del català de totes les persones que treballen del BST.	Curt termini (acció iniciada)
	13. Introduir, en aquest nou aplicatiu, els diferents nivells de català acreditats per professionals del BST i explotar les dades registrades, per tal de conèixer el veritable grau d'adequació lingüística existent al BST.	Curt i Mig termini
	14. Emprendre, si s'escau i segons els resultats que se'n derivin de l'explotació de les dades registrades a l'aplicatiu, les accions correctores que sigui necessàries, com per exemple: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dissenyar itineraris de formació lingüística per a professionals que ho necessitin, per haver-se detectat una manca d'adequació entre el nivell de català que hagin acreditat i el rol professional a exercir.</li> <li>- Adaptar aquests itineraris als nivells, possibilitats i horaris dels professionals implicats/ades.</li> <li>- Fer-ne el seguiment de l'aprofitament i resultats dels itineraris proposats.</li> </ul>	Mig i Llarg termini

**Curt termini (2n semestre 2025 - 1r semestre 2026), Mig termini (2n semestre 2026-2027), Llarg termini (2028-2029).**

Taula 7.- Objectius, actuacions i calendari.

## 7.- DIFUSIÓ I CANALS DE COMUNICACIÓ

Tal com s'anticipa més amunt en parlar d'algunes de les actuacions a emprendre, la difusió del propi Pla de gestió lingüística i de les accions a efectuar en el futur, així com dels recursos associats a aquestes (documents, presentacions, cartells, fullets...), s'estructurarà de la següent manera:

- **Comunicats puntuals**, en relació amb esdeveniments de significativa importància, com per exemple la difusió del propi pla i/o la commemoració del Dia de Sant Jordi.
- **Campanyes de difusió**, de durada anual i per tal de fer arribar, a tots/es els professionals del BST, diferents comunicats, informació i/o recursos relatius a un tema concret d'interès (cursos de català, voluntariat en llengua catalana, pràctiques de conversa amb donants..), de forma estructurada i calendaritzada al llarg de l'any.
- **Publicacions a la intranet institucional**, de tipus permanent a l'espai concret de la llengua catalana de nova creació, als espais relacionats (com ara el de formació) i als espais generals on es recullen els recursos de suport. També es faran publicacions, de forma intermitent, als espais de notícies.



 **BANC DE SANG  
I TEIXITS**

**RECURSOS I EINES**

AQUEST ÉS L'ESPAI  
DELS RECURSOS I EINES DE CONSULTA I AJUDA

**CONSULTA'L!!**

Des d'aquest espai podràs accedir a diferents **recursos i eines** que et poden ser d'ajuda en la teva tasca diària.  
Esperem que et siguin útils!

**VÍDEOS, PRESENTACIONS, MANUALS, GUIES I ALTRES RECURSOS**

Tots aquests recursos els pots trobar com a materials de recolzament en els espais de les altres àrees del departament de PIV, aquí al nostre JAM, i/o tot seguit:

**BONES PRÀCTIQUES  
I MEMÒRIES**

**MANUALS I GUIES**

**AUDIOVISUALS I  
MATERIAL DE DIFUSIÓ**

Imatge 7.- Espai comú de recursos i eines de la intranet institucional (SuccessFactors).

Pel que fa específicament als **canals de comunicació** que s'utilitzaran per a la mencionada difusió, aquests seran els que figuren a continuació:

#### **Des de BST a professionals**

- Correu electrònic corporatiu
- Intranet institucional (SuccessFactors/JAM)
- Pantalles de televisió
- Cartells i mur als ascensors (FDJ)
- Murs als *office* dels centres territorials i a diferents unitats de l'FDJ.
- Recursos de suport (vídeos, presentacions, *flipbooks*, fullets, tríptics, cartells...)

#### **Des de professionals a BST**

- Fòrum de consultes, suggeriments i queixes, que serà accessible al nou espai de la llengua catalana de la intranet institucional.
- Nova adreça de correu electrònic d'atenció en matèria de llengua catalana, que serà accessible des del nou espai de la intranet i des la llista global d'adreces del correu electrònic corporatiu.

## **8.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ DEL PLA**

### **8.1 SISTEMES DE SEGUIMENT I AVALUACIÓ**

Gairebé no cal dir que, per a un correcte desenvolupament d'aquest Pla de gestió lingüística del BST, és imprescindible d'assegurar que s'efectua la implementació de les actuacions planificades, segons la calendarització establerta prèviament.

Amb aquest objectiu, caldrà informar periòdicament sobre com avança el pla i els resultats immediats obtinguts, per a la qual cosa serà necessari d'establir un **sistema de seguiment continuat** que proporcioni informació sobre el progrés de l'execució del pla, l'evolució gradual dels resultats i les possibles dificultats que puguin anar sorgint.

Així mateix, és determinant definir i posar en marxa un **mecanisme de control i avaluació** per tal de garantir el bon funcionament del pla, tot realitzant els ajustaments que calgui. Aquest mecanisme haurà d'incloure indicadors clars i mesurables, que fomentin l'autocrítica i la reflexió, en relació amb la implementació del pla, el seu desenvolupament global i el seu impacte.

### **8.2 INSTRUMENTS A EMPRAR**

Consegüentment i per tal de poder monitoritzar i avaluar el grau d'implantació d'aquest Pla de gestió lingüística del BST, es proposen, per a les actuacions que s'exposen en el punt 6, els següents **indicadors**:

## OBJECTIU 1: BONES PRÀCTIQUES EN L'ÚS DEL CATALÀ

Actuacions	Indicadors
1. Creació de nou espai de la llengua catalana a la intranet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Espai creat i en funcionament.</li> <li>• Nombre de recursos informatius incorporats.</li> <li>• Nombre de recursos a què es dona accés.</li> <li>• Pla de gestió lingüística publicat.</li> <li>• Seguiment del pla inclòs i actualitzat.</li> <li>• Nombre d'actualitzacions</li> </ul>
2. Incorporació de canals de comunicació específics.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Canals incorporats i en funcionament.</li> </ul>
3. Realització de campanyes estructurades i comunicats (sobre el nou espai a la intranet, i informació i recursos accessibles des d'aquest...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Drets dels parlants recordats.</li> <li>• Decàleg de bones pràctiques reenviat.</li> <li>• Pla de gestió lingüística difós.</li> <li>• Nombre de campanyes efectuades.</li> <li>• Nombre de comunicats emesos.</li> <li>• Nombre de recursos publicitats.</li> </ul>
4. Commemoració de la Diada de Sant Jordi.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de diades commemorades.</li> <li>• Nombre d'accions efectuades.</li> </ul>

## OBJECTIU 2: ADEQUACIÓ LINGÜÍSTICA DEL PERSONAL

Actuacions	Indicadors
5. Organització/vehiculació d'activitats formatives des del BST. Difusió d'informació i avantatges relacionats.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'accions formatives organitzades.</li> <li>• Nombre de professionals formats/ades.</li> <li>• Nombre informacions/avantatges comunicats.</li> </ul>
6. Difusió de les accions formatives, bones pràctiques, voluntariat i recursos que faciliten els Serveis Lingüístics i el Departament de Salut de la Generalitat, i el CNL.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'accions formatives difoses.</li> <li>• Nombre de professionals que han participat.</li> <li>• Nombre de recursos publicitats.</li> </ul>
7. Inclusió, en el Pla de Formació anual, d'accions formatives en matèria de llengua catalana.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'accions formatives incloses.</li> <li>• Nombre de professionals que han participat.</li> </ul>
8. Realització de campanyes estructurades i comunicats (sobre activitats formatives del català, i informació i recursos relacionats amb aquesta formació...).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de campanyes efectuades.</li> <li>• Nombre de comunicats emesos.</li> <li>• Nombre de recursos publicitats.</li> </ul>

## OBJECTIU GENERAL 3: RECURSOS, EINES I MITJANS NECESSARIS

Actuacions	Indicadors
9. Designar de la persona referent del BST i dotar-la de recursos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persona designada</li> <li>• Nombre de recursos assignats (per tipus)</li> </ul>
10. Elaborar les fitxes de les actuacions (inicials i seguiment).	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fitxes elaborades</li> <li>• Fitxes actualitzades</li> <li>• Nombre d'actualitzacions</li> </ul>

**OBJECTIU GENERAL 3: RECURSOS, EINES I MITJANS NECESSARIS**

Actuacions	Indicadors
11. Elaborar les taules de resum i seguiment de les diferents actuacions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taules elaborades</li> <li>• Taules actualitzades</li> <li>• Nombre d'actualitzacions.</li> </ul>
12. Implantar i posar en marxa un aplicatiu informàtic per registrar els diferents nivells de coneixement del català.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicatiu implantat i en funcionament.</li> </ul>
13. Registrar els nivells de català acreditats per la totalitat de professionals del BST i explotar les dades registrades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivells de català introduïts.</li> <li>• Dades explotades.</li> <li>• Nivell d'adequació conegut i analitzat.</li> </ul>
14. Emprendre accions correctores, si s'escau.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'accions efectuades.</li> <li>• Nombre de professionals implicats/ades.</li> </ul>

Taula 8.- Accions i indicadors.

Igualment, també es proposa d'emprar el **model de fitxa** de seguiment que s'incorpora a continuació, per tal de poder monitoritzar, de forma sistemàtica i ordenada, l'evolució d'aquest pla:

<b>FITXA DE DESCRIPCIÓ I SEGUIMENT D'ACCIONS</b>			
<b>Diagnosi i Objectiu</b>			
<b>Actuació</b> (número i descripció)			
<b>Àmbit i destinataris</b>			
<b>Departament responsable</b>			
<b>Data d'implantació i seguiment</b>			
<b>Indicadors seguiment</b> (taula 8)			
<b>Nivell d'execució</b>	<input type="checkbox"/> Pendent	<input type="checkbox"/> En execució	<input type="checkbox"/> Finalitzada
<b>Segueix calendarització?</b>	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO	
<b>Motius de retard o no-execució</b> (si és el cas)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manca de recursos humans</li> <li>• Manca de recursos econòmics</li> <li>• Manca de recursos materials</li> <li>• Manca de temps</li> <li>• Manca de participació</li> <li>• Descoordinació entre departaments</li> <li>• Altres (indicar):</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
<b>Solucions adoptades</b>			
<b>Evidències d'execució</b>			

Taula 9.- Fitxa d'inici i seguiment de les accions.

Finalment, sembla oportú de recomanar l'elaboració dels següents informes:

- **Informes de seguiment** del grau d'implantació de les mesures proposades i del compliment de la calendarització establerta, que s'efectuaran anualment, des de l'aprovació d'aquest pla.
- **Informe d'avaluació final**, on es realitzarà una anàlisi crítica de les accions dutes a terme, tot utilitzant les dades i conclusions obtingudes durant l'execució del pla, i que haurà de centrar-se en respondre a tres qüestions fonamentals:

<b>QUÈ S'HA FET?</b> Avaluació de resultat	<ul style="list-style-type: none"><li>• Grau de compliment dels objectius plantejats.</li><li>• Grau d'assoliment dels resultats esperats.</li><li>• Nivell de correcció de les debilitats detectades.</li></ul>
<b>COM S'HA FET?</b> Avaluació de procés	<ul style="list-style-type: none"><li>• Nivell de desenvolupament de les accions iniciades.</li><li>• Grau de dificultat trobat i/o percebut en el desenvolupament de les accions.</li><li>• Tipus de dificultats i solucions aportades.</li><li>• Canvis produïts en les accions i el desenvolupament del pla.</li></ul>
<b>QUÈ S'HA ACONSEGUIT?</b> Avaluació d'impacte	<ul style="list-style-type: none"><li>• Canvis en la cultura empresarial: actitud de professionals, pràctiques davant donants/pacients...</li><li>• Reducció de desequilibris en els nivells d'adequació lingüística dels professionals.</li></ul>

Imatge 8.- Avaluació del Pla de gestió lingüística del BST; qüestions a respondre.

A més i molt significativament, aquest informe final, que es redactarà un cop transcorreguts els quatre anys de durada del pla, també haurà d'incloure indicacions sobre la conveniència de continuïtat de les diferents accions i les conclusions sobre cadascuna de les mesures que ja hagin assolit completament el seu objectiu, així com haurà de reflectir les dificultats enfrontades i les lliçons apreses, i la identificació de noves necessitats i propostes de millora.

Amb els objectius, mesures, accions i indicadors descrits més amunt, i amb la totalitat d'aquest Pla de gestió lingüística del Banc de Sang i Teixits, s'espera haver establert una guia d'actuació adient durant els propers quatre anys, de forma que es pugui contribuir a l'assentament i la millora de les bones pràctiques en matèria de llengua catalana, i a la seva plena integració entre les polítiques fonamentals del BST.

Dins d'aquest marc d'actuació, doncs, el Pla de gestió lingüística del Banc de Sang i Teixits hauria de donar resposta als tres objectius fonamentals que apareixen en aquest, per tal que sigui **possible de refermar i tornar a difondre les bones pràctiques en l'ús del català, de treballar en l'adequació lingüística del personal del BST i de dotar el BST dels recursos, eines i mitjans necessaris** per reforçar aquestes bones pràctiques i/o executar les actuacions necessàries en matèria lingüística i d'ús del català.

Finalment i amb aquest Pla de gestió lingüística, també s'espera, tal com s'ha comentat més amunt i a nivell global, de vèncer les debilitats detectades en el diagnòstic que aquí s'incorpora i de dotar el BST d'una política en matèria de llengua catalana susceptible **de millorar, tant l'entorn afectiu i emocional, com la qualitat i l'eficàcia de l'atenció, tot incrementant, al seu torn, la satisfacció** de la ciutadania amb què es relaciona.

Direcció de Persones i Valors  
Banc de Sang i Teixits

Juny 2025