

La situació sociolingüística en els centres de l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris

En el marc del conveni de col·laboració entre el Departament de Cultura i el de Sanitat i Seguretat Social, el Consorci per a la Normalització Lingüística, la Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (PIMEC-SEFES) i l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris (ACES), s'ha previst, entre altres aspectes, l'elaboració d'un estudi sociolingüístic en l'àmbit sanitari. En l'elaboració d'aquest estudi hem d'agrair especialment la col·laboració de tots els membres d'ACES, de la seva junta directiva i de la responsable del servei lingüístic de PIMEC-SEFES. El treball de camp i el tractament estadístic han anat a càrrec de l'equip de J.M. Aragay i R. Mur.

Els objectius d'aquest estudi són:

1. Conèixer l'estimació d'ús del català als 43 centres d'ACES per part d'un representant de cada establiment sanitari.
2. Conèixer les valoracions de les activitats de formació i d'assessorament lingüístics per part dels representants de cada establiment sanitari.
3. Conèixer les opinions i les expectatives d'ús del català per part d'un representant de cada establiment sanitari.
4. Observar els usos lingüístics en l'atenció telefònica i en la retolació de cada establiment sanitari.

La metodologia utilitzada ha estat una enquesta als 43 centres d'ACES. Els representants entrevistats han estat: 23 gerents, 3 caps de personal, 3 caps d'administració, 3 directors mèdics, 2 relacions públiques, 1 directora d'infermeria, 1 apoderat, 1 responsable de formació i 6 secretàries de direcció.

El qüestionari consta de 37 preguntes repartides en 4 blocs. El primer bloc de preguntes recull les característiques del centre; el segon bloc inclou les estimacions d'ús del català, les activitats i les opinions sociolingüístiques; el tercer bloc recull les característiques de la persona entrevistada. L'últim bloc està format per observacions directes (atenció telefònica i retolació).

S'ha treballat amb cinc categories d'anàlisi: tipus d'usuaris (procedents o no de la Seguretat Social), procedència territorial dels usuaris, nombre de treballadors per centre, nombre de llits per centre, i existència o no de directrius lingüístiques pròpies.

Valoració global de l'ús del català

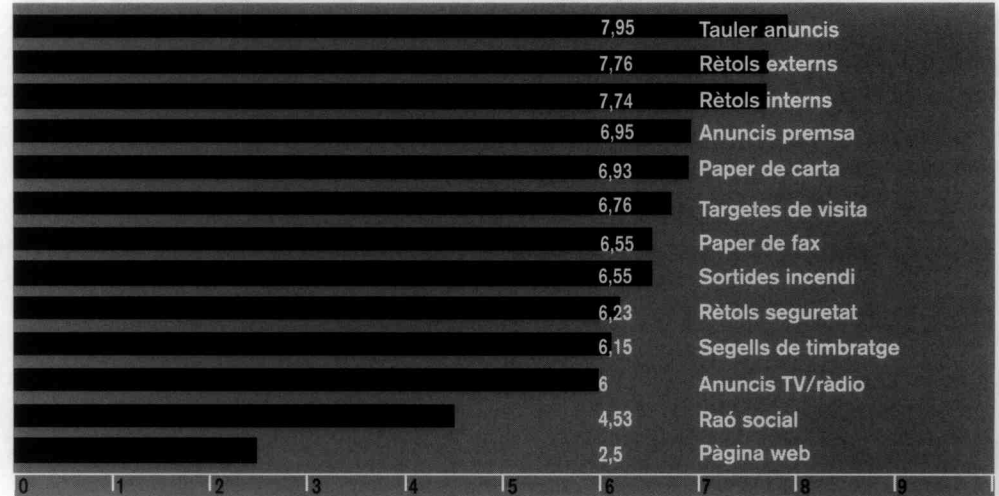
En l'enquesta, es demana al representant de cada centre una valoració sobre el grau d'ús del català en una escala que va des de 0 (gens en català) fins a 10 (tot i només en català). La mitjana per a tots els centres d'aquesta *visió global* sobre l'ús del català és de 6,56. Aquesta mitjana és més alta com més alt és el percentatge

Introducció

Objectius i metodologia

Estimació dels usos lingüístics

Gràfic 1. Estimació mitjana d'ús del català en la imatge, la publicitat i la retolació



d'usuaris procedents de territori de Catalunya i de la Seguretat Social, als centres entre 0 i 100 llits, entre 50 i 200 treballadors, i als establiments sanitaris que tenen directrius lingüístiques pròpies. D'altra banda, els centres amb usuaris provinents de fora de Catalunya, els que tenen entre 100 i 200 llits, els que tenen més de 200 treballadors i els que no disposen de directrius lingüístiques pròpies són els que tenen una valoració de l'ús del català menor.

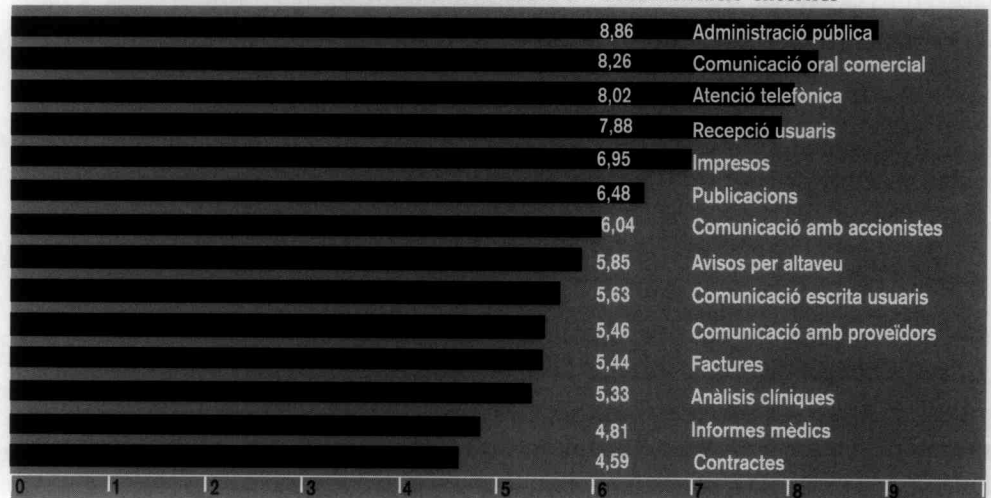
Imatge, publicitat i retolació

L'estimació mitjana d'ús de català en la imatge, publicitat i retolació és de 6,64. L'element on l'ús del català és més alt és la retolació (tauler d'anuncis i retolació externa i interna), amb l'excepció del rètols de seguretat. Les valoracions de l'ús del català en anuncis de premsa, paper de carta i targetes de visita estan per sobre de la mitjana. Queden per sota els elements següents: paper de fax, segells de timbratge, anuncis a TV i ràdio i, sobretot, raó social i pàgines web (vegeu gràfic 1).

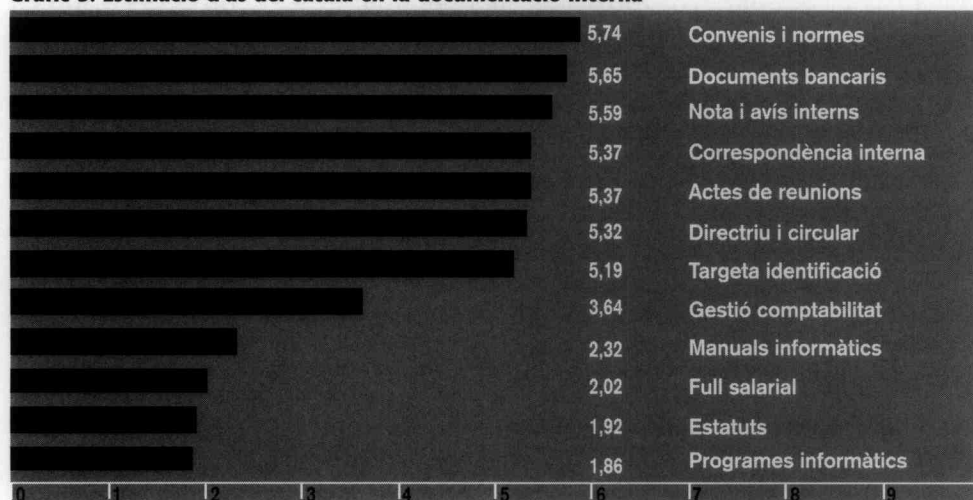
Comunicacions i documentació externes

La mitjana d'estimació d'ús de català en les comunicacions i en la documentació externes és de 6,60. Els elements que estan clarament per sobre d'aquesta mitja-

Gràfic 2. Estimació d'ús del català en les comunicacions i documentació externes



Gràfic 3. Estimació d'ús del català en la documentació interna

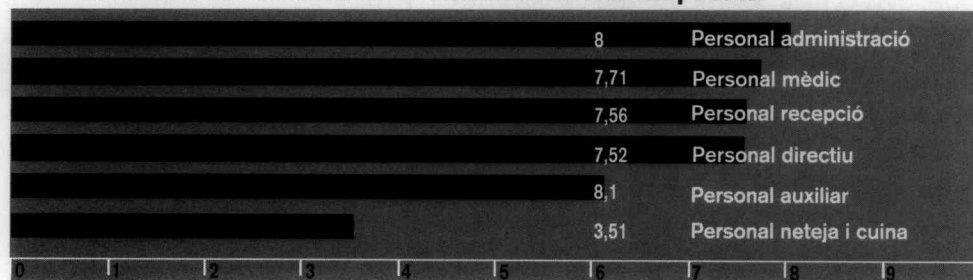


na són els següents: comunicacions amb l'Administració pública, comunicacions orals comercials, atenció telefònica i atenció directa amb usuaris. Els elements que estan per sota de la mitjana són: publicacions, comunicacions amb accionistes, avisos per altaveu, comunicacions escrites amb usuaris i proveïdors, factures, anàlisis clíniques i, sobretot, els informes mèdics i els contractes (vegeu gràfic 2).

Comunicació i documentació internes

La mitjana d'estimació d'ús de català en les comunicacions i en la documentació internes és de 5,42. Els elements que estan per sobre d'aquesta mitjana són els següents: comunicacions orals entre el personal d'administració, mèdic, de recepció i de direcció, i memòria interna i comunicació oral del personal auxiliar de clínica. Els elements que estan per sota de la mitjana són: actes de reunió, convenis i normes laborals, documentació bancària, notes i avisos interns, correspondència interna, circulars de treball, targeta d'identificació, gestió comptable, comunicacions orals del personal de neteja i cuina, manuals d'informàtica, full salarial, estatuts interns i programes informàtics (vegeu gràfics 3 i 4).

Gràfic 4. Estimació d'ús del català en les comunicacions orals del personal



Quant als cursos de reciclatge i de formació professional, s'ha calculat la proporció entre el total de cursos en català sobre el total de cursos fets per al personal del centre (en català, en castellà o altres llengües). Globalment, el català és la llengua vehicular del 70% dels cursos de formació.

**Activitats, directrius
i opinions
sociolingüístiques**

Quant a l'assessorament lingüístic, sobre el total de 43 centres, 24 disposen d'assessorament intern i 16 utilitzen un assessorament extern de correcció lingüística.

Directrius lingüístiques

Quan se'ls formula la pregunta «Aquest centre té definides unes directrius lingüístiques pròpies?», 14 centres (32,6%) responen afirmativament i 29 (67,4%), negativament.

Les directrius lingüístiques d'aquests 14 centres poden agrupar-se en els apartats següents:

Taula 1. Tipus de directrius lingüístiques pròpies

Directrius lingüístiques	Nombre
Prioritat o promoció de l'ús del català	6
Adaptació a l'usuari	4
Plurilingüisme internacional	2
Bilingüisme català/castellà	2

Les respostes a la pregunta «Considera la direcció del centre que els coneixements lingüístics (català, castellà i altres llengües) són criteris que es tenen en compte per a la selecció de personal?» es reflecteixen a la taula 2.

Taula 2. Criteris lingüístics en la selecció de personal

Criteris lingüístics	Nombre	%
Sí, com a requisit	12	27,9
Sí, com a mèrit	20	46,5
No	11	25,6

Importància del català

Globalment, la direcció del centre dóna molta importància a la utilització del català en el centre, en l'atenció als usuaris i en la terminologia sanitària. A la pregunta «Com és d'important per a la direcció que els usuaris siguin atesos en la llengua que els usuaris utilitzen?», la unanimitat és absoluta: la valoració del 100% dels centres és 10 (en una escala entre 0 i 10).

A la pregunta «Com és d'important per a la direcció que s'utilitzi el català en aquest centre?», la unanimitat és molt alta: pel 88% dels centres la valoració és superior a 7. També, a la pregunta «Quin és el nivell d'ús de català que la direcció es marca com a objectiu en aquest centre?», pel 81% dels centres la valoració és superior a 7. Quant a la terminologia sanitària, la pregunta que s'ha formulat és: «Quin és el nivell de coneixement de la terminologia sanitària en català en aquest centre per part del personal mèdic i d'infermeria?». Pel 80% dels centres la valoració és superior a 7.

Avantatges i inconvenients de l'ús del català

La resposta a la pregunta «Quins avantatges i quins inconvenients creu que té l'ús del català en un centre com el seu?» dóna un resultat global ben clar: la gran majoria dels centres sanitaris d'ACES creuen que l'ús del català té avantatges i gairebé cap centre creu que tingui inconvenients. Quant als inconvenients, dos centres han manifestat que l'ús exclusiu del català porta problemes de compren-

sió en alguns usuaris; i en un centre, un usuari s'havia negat a signar un document en català.

Taula 3. Avantatges i inconvenients de l'ús del català

Ús del català	Sí	No	Indiferent
Té avantatges	35	2	9
Té inconvenients	3	39	1

Quant als avantatges, poden agrupar-se en quatre blocs:

Taula 4. Tipus d'avantatges en l'ús del català

Avantatges d'ús del català	Nombre
Adaptació als usuaris	19
Identificació amb la llengua pròpia	11
Identificació amb el país	5
Altres avantatges	2

Valoració d'accions de normalització lingüística

A la pregunta «Pot dir-nos, en l'escala de 0 (gens) a 10 (completament), el seu grau d'acord amb les accions següents...», la valoració mitjana de cada acció de normalització lingüística per part dels centres és la següent:

Taula 5. Valoració mitjana d'accions de normalització lingüística

Accions	Valoració
Diccionaris sanitaris informàtics i gratuïts	9,7
Formació lingüística en català	9,4
Acords de NL amb els centres que ho demanin	9,2
Consulta en línia, via Internet, sobre l'ús del català	8,8
Aplicació de la normativa lingüística vigent	8,3
Campanyes genèriques de normalització lingüística	8,3

A més de les valoracions sobre l'ús del català, actuacions i opinions obtingudes mitjançant el qüestionari, també s'han estudiat diversos usos lingüístics per mitjà de l'observació directa: l'atenció telefònica i la retolació del centre sanitari.

Per a l'atenció telefònica s'ha registrat la llengua d'identificació del centre, és a dir, la llengua de la persona que atén les trucades en despenjar el telèfon del centre. També s'ha anotat la llengua inicial de resposta telefònica de la persona entrevistada.

Taula 6. Atenció telefònica

Atenció telefònica	En català	En castellà
Centralita	72%	28%
Persona entrevistada	91%	9%

Per a la retolació s'ha anotat la llengua del rètol principal, la del directori de serveis del centre i els quatre primers rètols a l'interior de l'edifici.

Usos lingüístics d'observació directa

Taula 7. Usos lingüístics observats en la retolació

Retolació	Català	Bilingüe	Castellà
Rètol principal	52%	21%	26%
Quadre general d'informació o directori	67%	15%	18%
Quatre primers rètols interiors	62%	9%	29%

Si comparem les valoracions subjectives d'ús del català que han fet els representants dels centres amb les observacions directes en la retolació, s'aprecia una relació molt estreta entre ambdós aspectes. Pot dir-se que la percepció és molt propera a la realitat observada.

Taula 8. Valoració enfront d'observació en la retolació

Presència de català	Valoració (de 0 a 10)	Observació directa (%)
Rètol principal	7,76	73%
Director de serveis	7,95	82%
Rètols interiors	7,74	71%

Valoració actual i expectatives d'ús del català

«De forma global, podria valorar, en l'escala de 0 (gens) a 10 (totalment), l'ús del català que es fa al seu centre?»

Taula 9. Valoració actual de l'ús del català

Valoració d'ús del català	Baixa (0-3)	Mitjana (4-6)	Alta (7-10)
Global	7%	24%	69%
Ús oral	0%	26%	74%
Ús escrit	26%	38%	36%

«Quin creu que serà el nivell d'ús de català en el seu centre en un termini mitjà (2 o 3 anys)?»

Taula 10. Expectativa d'ús del català a mitjà termini

Expectativa d'ús del català	Baixa (0-3)	Mitjana (4-6)	Alta (7-10)
Ús oral	0%	19%	81%
Ús escrit	9%	31%	60%

Si comparem la valoració de l'ús del català amb l'expectativa d'ús a mitjà termini, quant al català parlat hi ha una expectativa de creixement del 7%; quant al català escrit hi ha una expectativa de creixement del 22%.

Taula 11. Comparació entre la valoració de l'ús del català amb l'expectativa d'ús

Forma d'expressió	Mitjana actual	Expectativa	Creixement (%)
Català parlat	7,48	8	7%
Català escrit	5,48	6,67	22%

Entre els principals arguments que explicarien aquest increment de l'ús del català hi ha, entre d'altres, els següents: promoció institucional del català, millor formació lingüística per part del personal mèdic i d'infermeria més jove, realització de cursos, existència de normativa que cal complir, etc.

1. L'estimació global mitjana de l'ús del català que fan els representants dels centres d'ACES és de 6,56 (en una escala entre 0 i 10). L'expectativa d'ús del català en un termini mitjà és de 8 per al català parlat i de 6,67 per al català escrit.
2. La valoració mitjana de l'ús del català en la imatge, publicitat i retolació exterior (6,64) i en la resta de comunicacions amb l'exterior (6,60) són superiors a la valoració de l'ús del català en les comunicacions internes (5,42).
3. Quant als usos lingüístics observats directament, la identificació del centre en l'atenció telefònica es fa majoritàriament en català (70%). La presència de català en la retolació oscil·la entre el 71% en els quatre primers rètols interiors, el 73% en el rètol principal i el 82% en el directori de serveis.
4. El català és la llengua vehicular del 70% dels cursos de formació de personal en els centres d'ACES.
5. En tots els centres, la direcció considera que els usuaris han de ser atesos sempre en la seva llengua. El 88% del centres considera que és força important (més de 7, en una escala de 0 a 10) que s'utilitzi el català en l'establiment sanitari.
6. Les tres quartes parts dels centres sanitaris d'ACES consideren que els coneixements lingüístics (català, castellà i altres) són criteris (mèrit o requisit) que es tenen en compte en la selecció de personal.
7. La tercera part dels centres d'ACES tenen directrius lingüístiques pròpies que poden expressar-se, per ordre d'importància, com a promoció del català, adaptació a l'usuari i plurilingüisme.
8. La gran majoria de centres d'ACES (35 de 43) creuen que l'ús del català té avantatges i només 3 centres hi veurien algun inconvenient si s'utilitzés exclusivament en determinats casos. Entre els avantatges destaquen l'adaptació als usuaris i la identificació amb la llengua pròpia i amb Catalunya.
9. Quant a la valoració de les accions de normalització lingüística els enquestats donen el seu acord gairebé unànime (més de 9, en una escala entre 0 i 10) a la difusió de diccionaris informàtics, als cursos de català i als acords de col·laboració amb els centres que ho sol·licitin.

Conclusions

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA. *Indexplà: Centres hospitalaris i mútues*. Barcelona: Consorci per a la Normalització Lingüística, 1997.

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE SANITAT I SEGURETAT SOCIAL. *L'ús del català en les entitats d'assegurança lliure d'assistència sanitària*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social [Unitat de Normalització Lingüística], 1996.

ÒMNIUM CULTURAL. *Normalització lingüística del català en l'àmbit de la sanitat: Estudi d'opinió*. Barcelona: Òmnium Cultural [Realitzat per EMB Yankelovich], 1995.

Bibliografia