

Enquesta sobre els usos lingüístics als centres sanitaris 2004

Aquest article presenta els principals resultats de dos estudis sociolingüístics adreçats als centres sanitaris, promoguts pel Departament de Salut, el Consorci Sanitari de Barcelona i la Secretaria de Política Lingüística. Es presenten primer les dades de tots els centres de la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública de la ciutat de Barcelona i després una mostra dels centres hospitalaris de la resta de Catalunya. L'Institut DEP, consultoria estratègica especialitzada en estudis i informació, ha dut a terme el treball de camp i el processament de les dades sota la direcció tècnica de l'Institut de Sociolingüística Catalana¹ de la Secretaria de Política Lingüística i el suport de l'Institut d'Estadística de Catalunya (IDESCAT).

Objectius i metodologia

Objectius

L'objectiu principal de la investigació ha estat l'estudi dels usos lingüístics a centres sanitaris catalans. Concretament, l'estudi ha permès recollir dades sobre elements i actituds lingüístiques, a més de tenir en compte aspectes organitzatius dels centres.

Els objectius específics que pretén abastar la present investigació fan referència a:

A. El context sociolingüístic, que inclou aspectes que poden condicionar els diferents usos lingüístics com són:

- L'adequació lingüística del personal, segons els diferents perfils lingüístics definits al qüestionari Indexplà.
- Les normes i criteris d'ús lingüístic referents als criteris d'atenció oral i escrita, als criteris de qualitat i als criteris de formació lingüística dels treballadors.

B. Els usos lingüístics, que permet recollir informació dels següents factors:

- Imatge i retolació: nom de l'entitat, rètol principal, rètol d'horari, rètols interiors, publicitat, marxandatge i web.
- Criteris d'ús lingüístic: selecció de personal, formació de/en català, criteris d'atenció oral i de comunicacions, qualitat i eines lingüístiques.
- Documentació d'ús extern: paper de carta, segells, manuals, factures, missatges i formularis electrònics.
- Comunicacions exteriors: atenció personalitzada i contestador automàtic, usos orals, comunicacions amb institucions, amb ciutadans i amb proveïdors, publicacions periòdiques i contingut del web.
- Documentació i comunicacions internes: circulars, actes de reunió, formularis, llengua de les reunions, memòria anual i programes informàtics.

1. Podeu consultar aquests estudis complets i la base de dades al Centre de Documentació en Sociolingüística de l'Institut de Sociolingüística Catalana de la Secretaria de Política Lingüística.

C. Les actituds lingüístiques, pel que fa a l'evolució del català, els avantatges i els inconvenients del seu ús i les seves perspectives de futur en els centres sanitaris.

Metodologia

Mostra: El present estudi ha estat desenvolupat en dues onades diferents i amb dos tipus de mostra diferents segons el territori. La mostra per als centres sanitaris de Barcelona comprèn tots els centres sanitaris vinculats al Consorci Sanitari de Barcelona, mentre que la dels centres de la resta de Catalunya és una mostra estadística dels centres hospitalaris.

En aquest sentit, a Barcelona l'estudi sociolingüístic de caràcter quantitatiu ha comprès 238 entrevistes a directius i professionals de 35 centres sanitaris de la ciutat de Barcelona. Concretament, els tipus de centre objecte d'estudi han estat els Centres Hospitalaris (115 entrevistes), els Centres d'Atenció Continuada (23 entrevistes) i els Centres d'Atenció Primària (100 entrevistes).

Per la seva banda, l'estudi sociolingüístic a la resta de Catalunya ha comprès 178 entrevistes a directius i professionals dels hospitals de la Xarxa Hospitalària d'Ús Públic (XHUP) de Catalunya. Aquestes 178 entrevistes han estat realitzades en 25 centres sanitaris de les 7 regions sanitàries, restant exclosa la regió sanitària de Barcelona Ciutat.

Mètode de realització de l'entrevista: L'estudi s'ha realitzat a partir d'una sèrie d'entrevistes personals a directius i professionals dels centres sanitaris. La recollida de dades s'ha dut a terme mitjançant una enquesta a aquests directius i professionals al seu lloc de treball. Ha comprès també la recollida de dades per observació visual i la documentació administrativa i clínica de cada centre sanitari.

Instrument de mesura: L'instrument de mesura seleccionat per dur a terme l'estudi ha estat el qüestionari estructurat en què es basava l'entrevista personal. El qüestionari és una adaptació per a centres sanitaris del qüestionari Indexplà utilitzat per conèixer la situació lingüística d'organitzacions i empreses. Ha comptat amb la col·laboració d'un equip de tècnics del Consorci per a la Normalització Lingüística i ha estat supervisat per l'IDESCAT.

El qüestionari d'usos lingüístics a institucions públiques integra tres tipus de mètodes de recollida d'informació:

1. Entrevista segons la declaració de l'entrevistat.
2. Recollida per observació visual.
3. Recollida per dades documentals.

Treball de camp: El treball de camp a la ciutat de Barcelona s'ha realitzat durant el període comprès entre febrer i abril de 2004. D'altra banda, el treball de camp a la resta de Catalunya s'ha realitzat durant el període comprès entre novembre de 2003 i abril de 2004.

El context sociolingüístic

Un element clau del context sociolingüístic d'una organització determinada és el coneixement que tinguin d'una llengua les persones que en formen part. Així, segons la declaració de la direcció dels centres sanitaris de Barcelona, el 76,5% dels seus treballadors disposa actualment dels coneixements adequats de català. Tanmateix, el 23,5% presenta mancances en aquest sentit.

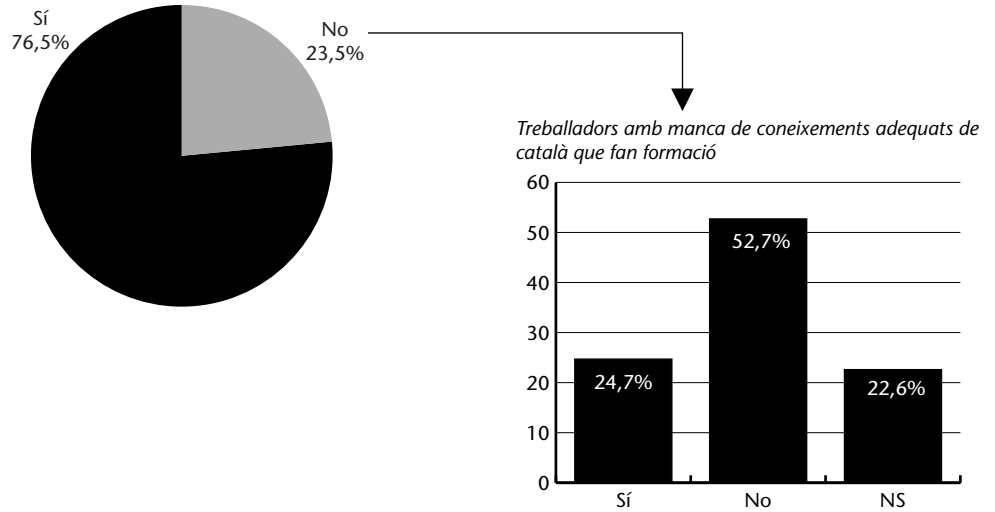
Cal afegir que el 52,7% d'aquests treballadors que presenten mancances de

Els resultats de la ciutat de Barcelona

coneixements suficients de català no fa formació de català. Val a dir que, tot i això, als centres sanitaris de Barcelona s'incentiva la formació de català (70,6%), i s'ofereix suport de forma habitual, tant pel que fa al finançament com al temps.

Gràfic 1. Coneixements de català als centres de Barcelona

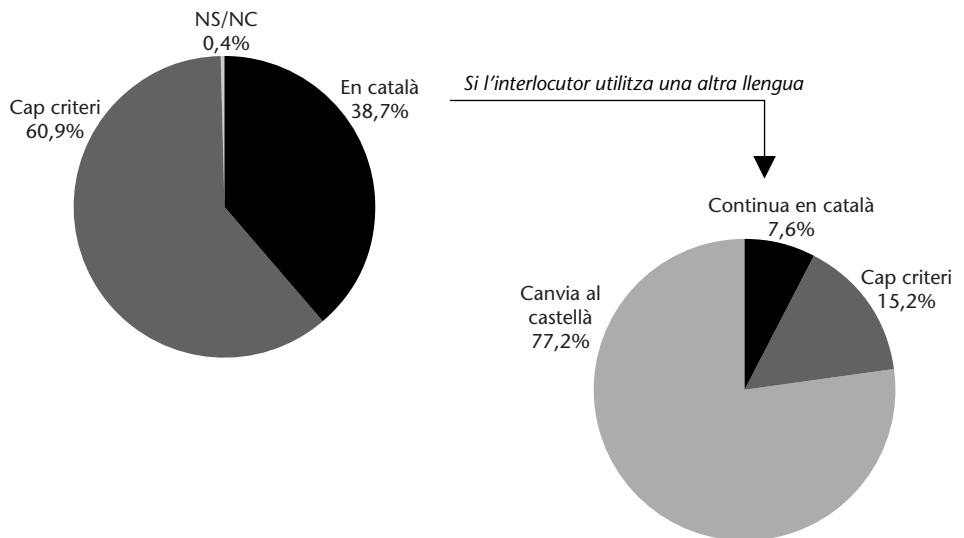
Adequació lingüística del personal



Dels criteris d'atenció al públic que duen a terme les diferents organitzacions, destaquen aquells que fan referència a l'atenció oral. En aquest sentit, la majoria de centres no adopten cap criteri (60,2%). D'altra banda, entre els que declaren atendre per defecte en català, el 77,2% canvia al castellà si aquesta és la llengua de l'interlocutor, tot i que aquest no li ho demani.

Gràfic 2. Criteris d'atenció oral al públic als centres de Barcelona

Atenció oral al públic



De la mateixa manera, el 52,1% dels entrevistats assenyalen que al seu centre sanitari s'adopten criteris de qualitat lingüística, com a mínim per a determinades comunicacions o publicacions en català enfront del 39,1%, que declara no haver adoptat cap criteri de qualitat.

Els usos lingüístics

El present estudi mesura els usos lingüístics dels diferents aspectes dels centres sanitaris catalans en tant que institució, no mesura per tant els usos lingüístics interpersonals entre professionals.

Així, segons la declaració dels entrevistats, en 14 dels 29 aspectes testats la proporció d'ús del català és superior al 90%. En 9 àmbits la proporció està entre el 80% i el 90%; i només en 6 ocasions la proporció d'ús del català es inferior al 80%.

Tot i això, cal tenir present que, segons els entrevistats:

L'ús del català en les comunicacions externes és superior a l'assolit en les comunicacions internes. Així, mentre que en 11 dels 20 aspectes de comunicacions externes l'ús del català és superior al 90%, en el cas de les comunicacions internes l'ús del català és inferior, ja que en 3 dels 9 aspectes testats l'ús del català és superior al 90%.

L'ús del català en les comunicacions escrites és superior a l'assolit en les comunicacions orals. Així, mentre que la proporció de català superior al 90% s'assoleix en 13 dels 23 aspectes de comunicacions escrites, en el cas de les comunicacions orals aquesta proporció s'assoleix en 1 dels 6 aspectes.

Per altra banda, *l'ús del català és diferent segons de quina dimensió de l'ús lingüístic es tracti.* Així:

- Dels 7 aspectes d'imatge i retolació, 5 presenten proporcions d'ús del català superiors al 90%. En els altres 2, els rètols d'horari i la publicitat, l'ús del català és a l'entorn del 80%.
- Mentre que 3 dels aspectes de documentació d'ús extern presenten proporcions d'ús del català superiors al 90%, els altres 3, formularis i textos predeterminats de correu electrònic i documentació de difusió externa, obtenen resultats d'ús del català a l'entorn del 80%.
- Pel que fa a la comunicació oral externa, s'observa com, mentre que aspectes de més fàcil normalització com la llengua del contestador obtenen resultats per sobre del 90%, en l'atenció personalitzada telefònica l'ús del català és a la franja del 70%, i en l'activitat oral més habitual amb l'usuari la proporció d'ús del català baixa fins al 59,5%.
- En les comunicacions escrites externes, es torna a observar com és en la comunicació amb els usuaris on s'obtenen els resultats més baixos (70,6%).
- Tots els aspectes de comunicació oral interna presenten proporcions d'ús del català inferiors al 90%.
- En les comunicacions escrites internes destaca especialment el cas de l'aplicatiu informàtic, que esdevé, amb diferència, l'aspecte amb un menor ús del català (54,9%).

D'altra banda, els resultats obtinguts segons la recollida documental i l'observació visual són molt similars als recollits segons la declaració dels entrevistats. Tanmateix, s'observen algunes diferències, que podrien matisar les conclusions abans esmentades. Així:

- El paper de carta, el projecte o memòria anual i les factures, rebuts o tiquets obtenen resultats aproximadament 10 punts percentuals inferiors d'ús del català en la recollida documental, respecte als resultats obtinguts amb la declaració dels entrevistats.
- Pel que fa a les circulars, directrius o notes escrites i les comunicacions a usuaris, s'observen percentatges entre 6 i 11 punts superiors segons la recollida documental, respecte a la declaració dels entrevistats. En el cas dels formularis electrònics la diferència és de 18 punts.

La distribució dels diferents aspectes testats s'especifica en la taula següent:

Taula 1. Usos lingüístics observats i declarats als centres de Barcelona

Aspectes	Ús del català	
	Declaració	Observació/Documentació
Segells propis	97,6 %	94,3 %
Paper de carta	97,0 %	85,7 %
Marxandatge	96,8 %	95,1 %
Comunicacions a institucions	95,9 %	100 %
Rètol principal	95,5 %	100 %
Nom de l'organització	95,0 %	-
Projecte o memòria anual	94,6 %	82,5 %
Formularis i impresos interns	93,8 %	94,5 %
Pàgina inicial del web	93,7 %	86,2 %
Ordres del dia o actes de reunió	93,4 %	86,4 %
Rètols interiors	93,3 %	86,9 %
Factures, rebuts o tiquets de caixa	93,0 %	83,0 %
Llengua del contestador automàtic	91,0 %	-
Publicacions	90,0 %	84,4 %
Circulars, directrius o notes escrites	89,8 %	96,6 %
Rètol d'horari	88,5 %	90,0 %
Comunicacions a proveïdors	87,9 %	80,0 %
Reunió amb superiors	83,0 %	-
Reunió amb persones a càrrec	83,0 %	-
Formularis electrònics	82,0 %	100 %
Textos del correu electrònic	82,0 %	76,9 %
Llengua vehicular de la formació	80,7 %	-
Publicitat	80,4 %	79,8 %
Material dels cursos de formació	79,7 %	-
Documentació de difusió externa	79,6 %	81,4 %
Atenció personalitzada telefònica	72,3 %	-
Comunicacions a usuaris	70,6 %	82,0 %
Activitat oral més habitual	59,5 %	-
Aplicatiu informàtic més usual	54,9 %	-

Les actituds lingüístiques

L'estudi també ha tractat de copsar les valoracions dels entrevistats respecte a l'ús i les actituds que s'adopten al centre sanitari en relació amb la llengua catalana.

Així, segons el 45 % del entrevistats, l'ús de la llengua catalana als centres sanitaris s'ha mantingut igual en relació amb fa tres o quatre anys. D'altra banda, mentre que el 31,5 % assenyala que ha augmentat, l'11,3 % afirma que l'ús del català ha disminuït al centre.

En segon lloc cal afegir que els entrevistats troben, en major proporció, més avantatges que inconvenients en l'ús de la llengua catalana. Així, el 43,3 % dels entrevistats creu que utilitzar el català al seu centre sanitari té avantatges.

Els principals avantatges mencionats són aquells que fan referència al valor i la comoditat d'utilitzar la llengua pròpia (41,7 %), aquells que impliquen que es manté una posició activa respecte a l'ús de la llengua catalana, ja que el 26,2 % assenyala el fet de normalitzar la llengua catalana i el 15,5 % fa referència al fet que l'ús del català suposa l'adequació a la realitat lingüística i social del país. També són esmentats els motius referits a facilitar la comunicació i la relació ja sigui amb clients, usuaris o associats.

En sentit contrari, un de cada cinc (20,2 %) sí que creu que utilitzar-lo reporta desavantatges.

Els principals inconvenients mencionats són que dificulta la comunicació

Taula 2. Quins avantatges té utilitzar el català al seu centre? (Barcelona)

Avantatges	Total
L'ús de la llengua pròpia	41,7%
Normalitzar la llengua catalana	26,2%
Facilita la comunicació	21,4%
Adequació a la realitat del país	15,5%
Dóna identitat a l'organització	7,8%
No contesta	1,9%

(possibilitat de multiresposta)

Taula 3. Quins inconvenients té utilitzar el català al seu centre? (Barcelona)

Inconvenients	Total
Dificulta la comunicació	66,8%
Amb catalans no catalanoparlants	62,9%
Amb usuaris de fora de Catalunya	3,8%
Els costos econòmics associats	18,8%
A alguns usuaris no els agrada	12,5%
Dificulta la relació amb l'Administració central	2,1%
No contesta	2,1%

(possibilitat de multiresposta)

(68,8%) amb catalans no catalanoparlants, principalment, però també amb les persones de fora de Catalunya, així com els costos econòmics que comporta, pel fet d'haver de fer traduccions o duplicats, pel temps i recursos que s'hi ha d'invertir, entre d'altres aspectes (18,8%).

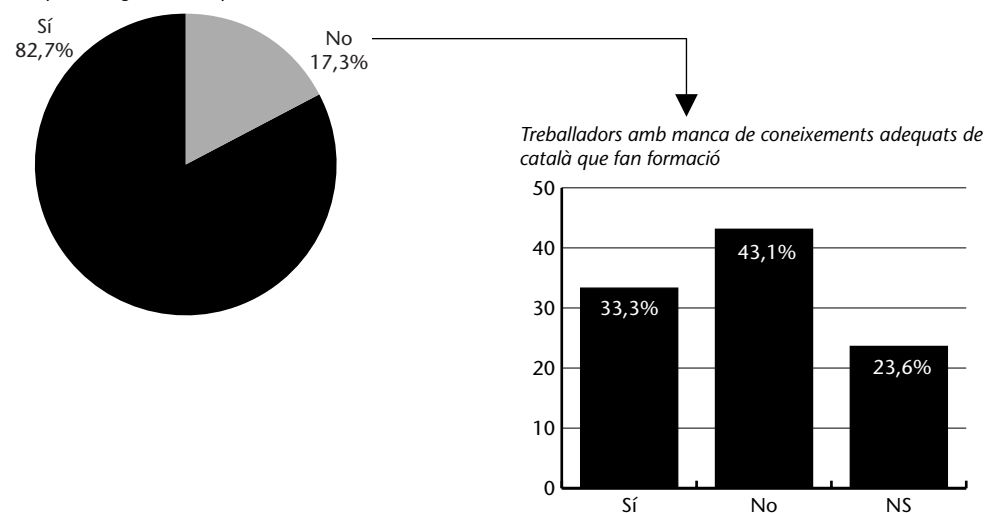
El context sociolingüístic

En els hospitals de la resta de Catalunya, el 82,7% dels treballadors disposa actualment dels coneixements adequats de català, segons la declaració de la direcció dels centres. Tanmateix, el 17,3% presenta mancances en aquest sentit. Cal afegir que el 43,1% d'aquests treballadors que presenten mancances de coneixements suficients de català no fa formació de català, tot i que majoritàriament, als centres sanitaris catalans s'incentiva la formació de català (69,7%), i s'ofereix suport, tant pel fa al finançament com al temps a càrrec de l'organització. En aquest sentit, cal recordar que aquesta formació no té caràcter obligatori, segons la declaració del 89,7% dels entrevistats.

Els resultats de la resta de Catalunya

Gràfic 3. Coneixements de català als centres de la resta de Catalunya

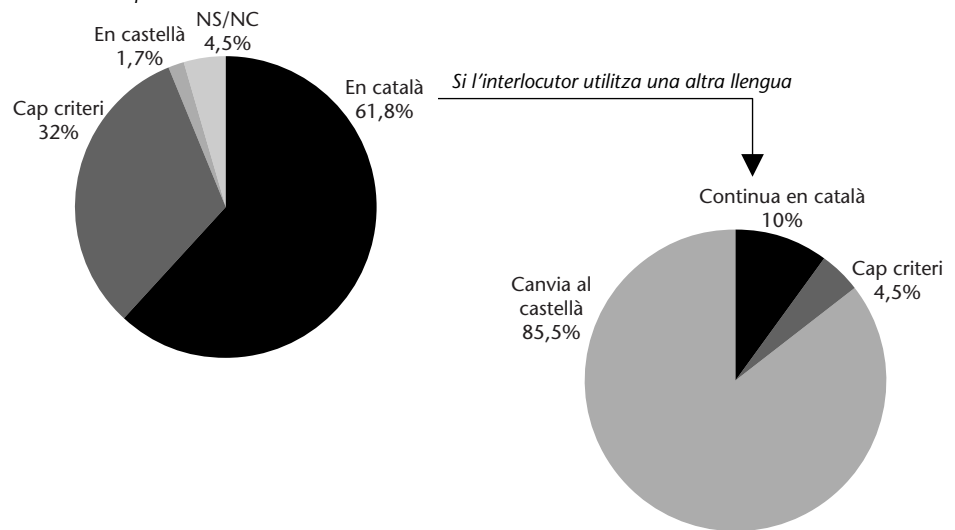
Adequació lingüística del personal



Cal destacar el fet que el 32% dels entrevistats declara que a la seva organització no s'ha adoptat cap criteri d'atenció oral al públic. A més, entre els entrevistats que declaren atendre en català, el 85,5% canvia al castellà si aquesta és la llengua de l'interlocutor, tot i que aquest no li ho demani.

Gràfic 4. Criteris d'atenció orals als centres de la resta de Catalunya

Atenció oral al públic



En relació amb els criteris de qualitat lingüística, s'observa que el 72% dels entrevistats assenyalen que al seu centre sanitari s'adopten aquests criteris per a les comunicacions o publicacions en català. Tot i això, només la meitat (36%) assenyalen que s'apliquen a la totalitat dels textos, mentre que l'altra meitat (36%) declara que només determinats textos se sotmeten a control de qualitat lingüística.

Els usos lingüístics

En els usos lingüístics testats en el present informe s'observa un elevat ús del català. Així, segons la declaració dels entrevistats, en 20 dels 29 aspectes testats la proporció d'ús del català és superior al 90%. En 6 àmbits la proporció està entre el 80% i el 90%; i només en 3 ocasions la proporció d'ús del català és inferior al 80%.

Tot i això, cal tenir present que, segons els entrevistats:

L'ús del català en les comunicacions externes és superior a l'assoliment en les comunicacions internes. Així, mentre que en 16 dels 20 aspectes de comunicacions externes l'ús del català és superior al 90%, en el cas de les comunicacions internes l'ús del català és inferior, ja que només en 5 dels 9 aspectes testats l'ús del català és superior al 90%.

L'ús del català en les comunicacions escrites és superior a l'assoliment en les comunicacions orals. Així, mentre que la proporció de català superior al 90% s'assoleix en 17 dels 23 aspectes de comunicacions escrites, en el cas de les comunicacions orals aquesta proporció s'assoleix en 3 dels 6 aspectes.

Per altra banda, *l'ús del català és diferent segons de quina dimensió de l'ús lingüístic es tracti.* Així:

- Tots els aspectes d'imatge i retolació presenten proporcions d'ús del català superiors al 90%.
- Pel que fa als aspectes de documentació d'ús extern, 4 presenten proporcions d'ús del català superiors al 90%. En canvi, la documentació de difusió externa (receptes, analítiques...) i els textos predeterminats del correu electrònic (78%) es troben entre els aspectes amb els resultats més baixos.
- Pel que fa a la comunicació oral externa, s'observa com, mentre que aspectes

de més fàcil normalització com la llengua del contestador i l'atenció telefònica obtenen resultats molt elevats, en l'activitat oral més habitual amb l'usuari la proporció d'ús del català baixa fins al 68%.

- En les comunicacions escrites externes, s'observa com és en la comunicació amb els usuaris on s'obtenen els resultats més baixos (83,1%).
- Només un dels aspectes de comunicació oral interna (les reunions amb els superiors) obté un resultat d'ús del català superior al 90%.
- En les comunicacions escrites internes destaca especialment el cas de l'aplicatiu informàtic, que esdevé, amb diferència, l'aspecte amb un menor ús del català (53%).

D'altra banda, els resultats obtinguts segons la recollida documental i l'observació visual són molt similars als recollits segons la declaració dels entrevistats.

Tanmateix, s'observen algunes diferències, que podrien matisar les conclusions abans esmentades. Així:

- Les factures, rebuts o tiquets, les comunicacions a proveïdors i la publicitat obtenen resultats aproximadament 10 punts percentuals inferiors d'ús del català en la recollida documental, respecte als resultats obtinguts amb la declaració dels entrevistats.
- Ans al contrari, en el cas dels formularis electrònics, les comunicacions a usuaris i els textos del correu electrònic s'observen percentatges entre 5 i 8 punts superiors segons la recollida documental, respecte a la declaració dels entrevistats.

La distribució dels diferents aspectes testats s'especifica en la taula 4.

Taula 4. Usos lingüístics observats i declarats als centres de la resta de Catalunya

Aspectes	Ús del català	
	Declaració	Observació/Documentació
Llengua del contestador automàtic	100 %	-
Paper de carta	99,5 %	95,6 %
Segells propis	99,1 %	99,6 %
Pàgina inicial del web	99,0 %	99,3 %
Comunicacions a institucions	98,4 %	98,9 %
Factures, rebuts o tiquets de caixa	97,7 %	85,6 %
Marxandatge	97,5 %	97,5 %
Ordres del dia o actes de reunió	97,2 %	100 %
Projecte o memòria anual	97,1 %	97,1 %
Rètol principal	95,6 %	95,2 %
Rètols interiors	95,5 %	93,3 %
Circulars, directrius o notes escrites	95,4 %	98,4 %
Atenció personalitzada telefònica	95,4 %	-
Rètol d'horari	95,0 %	97,5 %
Publicacions	94,1 %	92,4 %
Nom de l'organització	93,2 %	-
Comunicacions a proveïdors	93,1 %	83,1 %
Reunió amb superiors	92,3 %	-
Formularis electrònics	92,2 %	100 %
Publicitat	91,3 %	81,0 %
Formularis i impresos interns	89,7 %	98,0 %
Reunió amb persones a càrrec	89,5 %	-
Llengua vehicular de la formació	86,9 %	-
Material dels cursos de formació	85,7 %	-
Comunicacions a usuaris	83,1 %	89,1 %
Documentació de difusió externa	81,8 %	79,6 %
Textos del correu electrònic	78,0 %	72,8 %
Activitat oral més habitual	67,9 %	-
Aplicatiu informàtic més usual	53,0 %	-

Les actituds lingüístiques

Segons la declaració dels entrevistats, als centres hospitalaris de la resta de Catalunya, l'ús de la llengua catalana s'ha mantingut igual (45,5%) o bé ha augmentat (38,8%) en relació amb fa tres o quatre anys.

La majoria de professionals creu que utilitzar el català al seu centre sanitari té avantatges, ja que així ho manifesta el 57,3% dels entrevistats. Tot i això, el 40,4% considera que utilitzar-lo no comporta cap profit.

El valor i la comoditat d'utilitzar la llengua pròpia és el principal avantatge mencionat (45,1%) pels professionals enquestats. També hi apareixen motius que impliquen que es manté una posició activa respecte a l'ús de la llengua catalana: per normalitzar la llengua catalana (24,5%) o perquè suposa l'adequació a la realitat lingüística i social del país (5,9%), així com el fet que l'ús del català facilita la comunicació al centre sanitari (21,6%).

Taula 5. Quins avantatges té utilitzar el català al seu centre? (resta de Catalunya)

Avantatges	Total
L'ús de la llengua pròpia	45,1%
Normalitzar la llengua catalana	24,5%
Facilita la comunicació	21,6%
Adequació a la realitat del país	5,9%
Dóna identitat a l'organització	6,9%
No contesta	4,9%

(possibilitat de multiresposta)

Taula 6. Quins inconvenients té utilitzar el català al seu centre? (Resta de Catalunya)

Inconvenients	Total
Dificulta la comunicació	81,9%
Amb catalans no catalanoparlants	70,5%
Amb usuaris de fora de Catalunya	11,4%
Els costos econòmics associats	15,9%
A alguns usuaris no els agrada	2,3%
No contesta	2,3%

(possibilitat de multiresposta)

A més, tres de cada quatre entrevistats (74,7%) afirmen que utilitzar el català a la seva organització no té inconvenients, mentre que un de cada quatre (24,7%) sí que creu que utilitzar-lo reporta desavantatges. El principal inconvenient adduït és que dificulta la comunicació, principalment amb ciutadans catalans no catalanoparlants, però també amb usuaris forans. Cal afegir que el 15,9% fa esment dels costos econòmics que poden derivar-se, al seu parer, de l'ús de la llengua catalana.

