

**Situació sociolingüística als centres de l'Agrupació Catalana
d'Establiments Sanitaris (ACES)**

Enquesta encarregada per la Direcció de Política Lingüística

Abril de 1998

RPEEO 23

Situació sociolingüística als centres de l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris (ACES)

RPEEO 23

Situació sociolingüística als centres

de l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris



Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Direcció General de Política Lingüística

RPEEO 23

**Generalitat de Catalunya Departament de Cultura
Direcció General de Política Lingüística**

Direcció tècnica: Institut de Sociolingüística Catalana
Estudi realitzat per: Equip de Josep M. Aragay i Rosa Mur
Text i tractament gràfic: Joan Solé i Camardons (ISC)

Índex

1. Introducció	2
2. Objectius i metodologia	2
3. Característiques dels establiments sanitaris	3
4. Estimació dels usos lingüístics	5
- Estimació global de l'ús del català	5
- Imatge, publicitat i retolació	5
- Comunicacions i documentació externes	6
- Comunicacions i documentació internes	7
5. Activitats, directrius i opinions sociolingüístiques	8
- Activitats d'assessorament i formació lingüístics	8
- Directrius lingüístiques	8
- Importància del català	9
- Avantatges i inconvenients de l'ús del català	9
- Valoracions d'accions de normalització lingüística	10
6. Usos lingüístics d'observació directa	11
- Atenció telefònica	11
- Retolació	11
7. Valoració actual i expectatives d'ús del català	12
8. Resum de resultats	13
9. Bibliografia	14
10. Annexos	15
Annex 1. Recull literal de directrius lingüístiques	15
Annex 2. Recull literal d'avantatges d'ús del català en un centre sanitari	16
Annex 3. Recull literal de raons relatives a l'evolució de l'ús del català	18
Annex 4. Establiments sanitaris d'ACES que han respost el qüestionari	20
Annex 4. Qüestionari	22

1. Introducció

En el marc del conveni de col·laboració entre els departaments de Cultura i de Sanitat i Seguretat Social de la Generalitat, la Petita i Mitjana Empresa de Catalunya (PIMEC-SEFES), l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris (ACES) i el Consorci per a la Normalització Lingüística, signat el dia 17 de novembre de 1997 s'ha previst, entre altres aspectes, l'elaboració d'un estudi de la situació sociolingüística en l'àmbit sanitari.

Entre els precedents d'aquest treball, destaquen el de *Normalització lingüística del català en l'àmbit de la sanitat* promogut per Òmnium Cultural, *L'ús del català en les entitats d'assegurança lliure d'assistència sanitària* del Departament de Sanitat i Seguretat Social, *L'ús del català a la ciutat sanitària i universitària de Bellvitge* promogut per l'Institut Català de la Salut i les anàlisis de *Indexplà: Centres hospitalaris i mútues* que és un recull de nou observacions d'associacions i establiments sanitaris realitzat pel Consorci per a la Normalització Lingüística.

Per a l'elaboració d'aquest estudi hem d'agrair especialment, la col·laboració de tots els membres d'ACES, de la seva junta directiva i del servei lingüístic de PIMEC-SEFES. La direcció tècnica de l'estudi és de l'Institut de Sociolingüística Catalana de la Direcció General de Política Lingüística. El treball de camp i el tractament estadístic han anat a càrrec de J. M. Aragay i R. Mur.

2. Objectius i metodologia

Objectius

Els objectius d'aquest estudi són:

1. Conèixer l'estimació d'ús del català als quaranta-tres centres d'ACES per part d'un representant de cada establiment sanitari.
2. Conèixer les valoracions de les activitats d'assessorament i de formació lingüístiques 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.

Metodologia

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 trenta-set preguntes repartides en quatre blocs. El primer bloc de preguntes recull les característiques del centre; el segon 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.)

3. Característiques dels establiments sanitaris d'ACES

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.

Tipus d'usuaris

La primera categoria d'anàlisi mostra tres grups de centres segons la procedència dels seus usuaris: en el primer, els 26 centres on menys del 25% dels usuaris provenen de la Seguretat Social, en el segon, els 7 centres on el nombre d'usuaris procedents de la seguretat social està entre el 26 i el 75%, i, finalment, en el tercer, els 10 centres on més del 75% dels usuaris provenen de la Seguretat Social.

Origen territorial dels usuaris

La majoria de centres d'ACES tenen usuaris procedents únicament de Catalunya. En molts dels casos, bàsicament del propi municipi on està situat el centre. Així, hi ha 22 centres on més del 98% dels usuaris són de territori català, ara bé en 3, més del 60% són de fora de Catalunya.

S'ha classificat en dos tipus de centres segons la procedència territorial dels seus usuaris: en el primer, els 31 centres en els quals més del 90% dels usuaris són de Catalunya i en el segon, els 12 centres restants en els quals més del 10% dels usuaris provenen de llocs de fora de Catalunya.

Nombre de treballadors

El nombre mitjà de treballadors propis dels centres d'ACES és de 145; hi ha però importants diferències en el nombre de treballadors dels diversos centres: un mínim de 12 treballadors i un màxim de més de 700 treballadors.

S'han agrupat els centres d'ACES en quatre grans grups: els 9 centres on hi ha fins a 50 treballadors, els 16 que en tenen entre 51 i 100, els 8 centres que en tenen entre 101 i 200, i els 10 centres que en tenen més de 200.

Nombre de llits

La mitjana de llits en els centres d'ACES és de 118. També en aquest cas hi ha una gran heterogeneïtat entre els diversos centres d'aquesta associació ja que oscil·la entre un laboratori que no disposa de llits i els gairebé 800 llits del centre més gran.

S'han agrupat els centres en els quatre grups següents: els 14 centres que tenen com a màxim 50 llits, els 12 centres que tenen entre 51 i 100 llits, els 12 centres que tenen entre 101 i 200 llits, i els 5 centres que tenen més de 200 llits.

Directrius lingüístiques

La darrera de les categories que s'ha utilitzat en l'anàlisi de resultats és la que fa referència a l'existència o no d'unes directrius lingüístiques pròpies. Dels 43 centres analitzats, n'hi ha 14 que han declarat tenir-ne i 29 centres que han dit que no en tenen. Val a dir que s'inclou com a directrius lingüístiques pròpies qualsevol pauta d'actuació que s'hi practiqui tant si està recollida en format paper com si senzillament es tracta de recomanacions orals. En l'annex 1 s'han recollit les cites textuais dels representants dels centres que fan referència a les directrius lingüístiques.

4. Estimació dels usos lingüístics

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 (res en català) 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**.

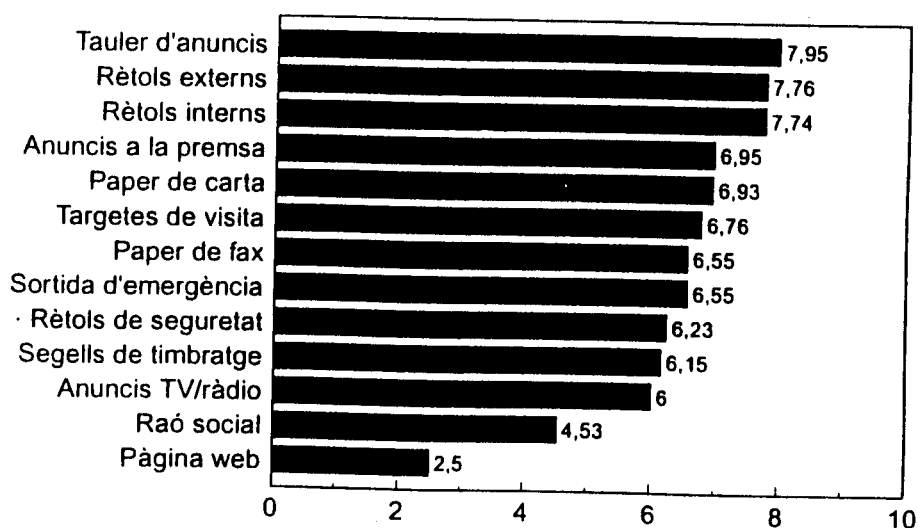
Aquesta mitjana és més alta segons del percentatge d'usuaris procedents de territori de Catalunya i de la Seguretat Social, als centres entre 0 i 100 llits, entre 50 i 200 treballadors, i als establiments sanitaris que tenen directrius lingüístiques pròpies. D'altra banda, en els centres amb usuaris 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 del català en la imatge, la publicitat i la 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 dels 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. Queda per sota els elements següents: paper de fax, segells de timbratge, anuncis a TV i ràdio i, sobretot, raó social i pàgines web.

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

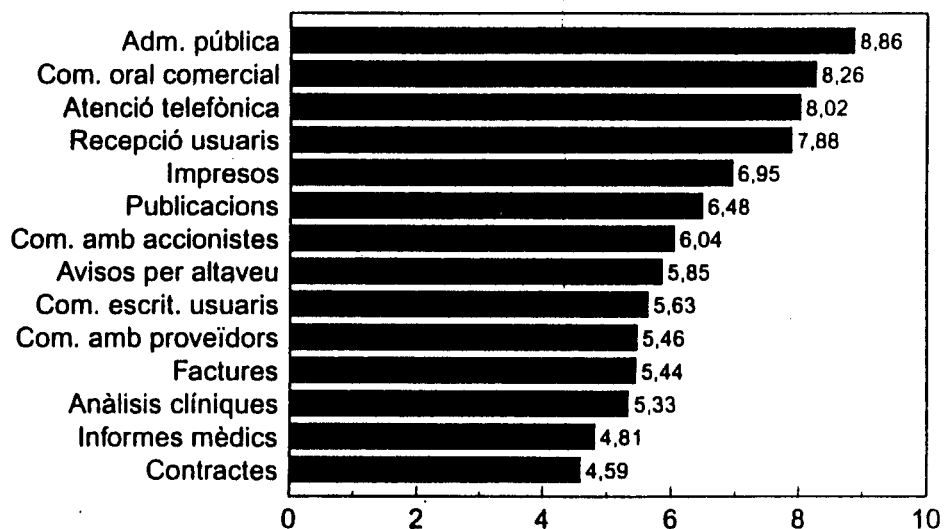


Comunicacions i documentació externes

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 mitjana 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 i contractes.

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



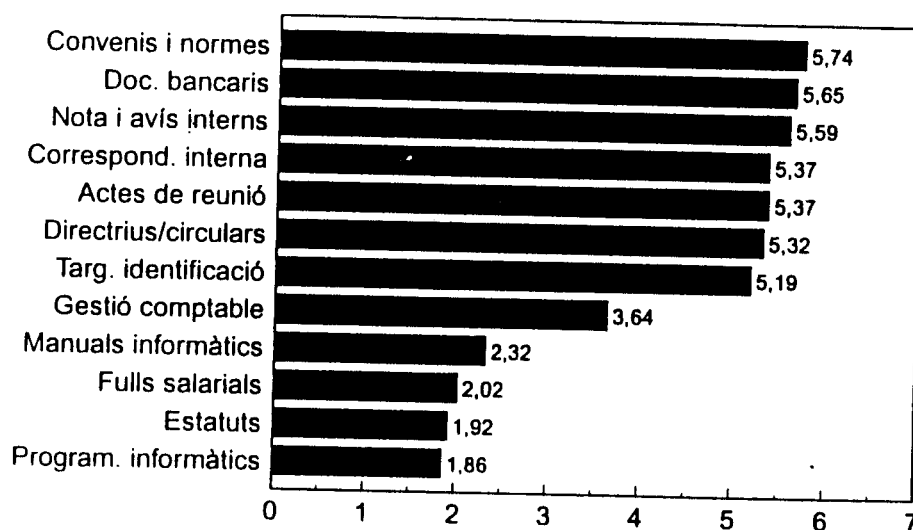
Comunicacions i documentació internes

La mitjana d'estimació d'ús del català en les comunicacions i en la documentació internes és de 5,42.

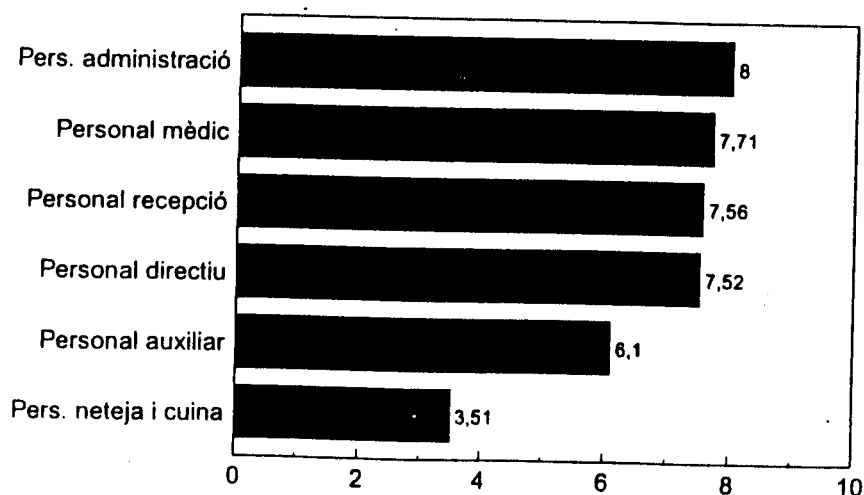
Els elements que estan per sobre d'aquesta mitjana són els següents: comunicacions orals entre el personal d'administració, mèdic, de recepció i de direcció; memòria interna i comunicació oral del personal auxiliar de clínica.

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, targetes d'identificació, gestió comptable, comunicacions orals del personal de neteja i cuina, manuals d'informàtica, full salarial, estatuts interns i programes informàtics.

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



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



5. Activitats, directrius i opinions sociolingüístiques

Activitats d'assessorament i formació lingüístics

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

Taula 5. Nombre de cursos de formació per al personal en cada llengua

Cursos	Direcció	Mèdic	Infermeria	Auxiliar	Administració	Recepció	Neteja	Total	Percentatge
En català	24	120	211	126	33	25	3	542	70%
En castellà	23	33	49	50	49	11	2	217	28%
Altres	1	9	3	4	1	0	0	18	2%

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

S'ha formulat la pregunta: "Aquest centre té definides unes directrius lingüístiques pròpies?". Les respostes han estat les següents:

Taula 6. Existència de directrius lingüístiques pròpies

Directrius lingüístiques	Nombre	%
Si	14	32,6
No	29	67,4

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

Taula 7. 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

Pel que fa 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?", han respost el següent:

Taula 8. 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 importància que la direcció del centre dóna a la llengua catalana és molt alta en el centre, en l'atenció als usuaris i en la terminologia sanitària.

Respecte 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 de 10 (en una escala entre 0 i 10).

Pel que fa a la pregunta "Com és d'important per a la direcció que s'utilitzi el català en aquest centre?" la unanimitat és molt alta ja que el 88% dels centres fan una valoració superior a 7. També, en 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 s'ha formulat: "Quin és el nivell de coneixement de la terminologia sanitària en català en aquest centre per part del personal mèdic i d'infermeria?". En el 80% dels centres la valoració és superior a 7.

Avantatges i inconvenients de l'ús del català

Pel que fa a la pregunta "Quins avantatges i quins inconvenients creu que té l'ús del català en un centre com el seu?", el resultat global és ben clar: la gran majoria dels centres sanitaris d'ACES creuen que l'ús del català té avantatges i gairebé cap centre creu que té inconvenients.

Quant als inconvenients, dos centres han manifestat que l'ús exclusiu del català porta problemes de comprensió en alguns usuaris; i en un centre, un usuari s'havia negat a signar un document en català.

Taula 9. 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 10. 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

L'annex 2 recull les respostes dels entrevistats sobre els avantatges d'ús del català en els centres sanitaris d'ACES.

Valoració d'accions de normalització lingüística

Pel que fa a la pregunta "Pot dir-nos, en l'escala de 0 (gens) a 10 (completament) el seu grau d'acord amb les accions següents", les accions més ben valorades (superior a 9) són les següents: difusió de diccionaris sanitaris, formació lingüística en català i acords de col·laboració amb els centres que ho demanin.

La valoració mitjana de cada acció de normalització lingüística és la següent:

Taula 11. Valoració mitjana de les 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

6. Usos lingüístics d'observació directa

A més de les valoracions sobre l'ús del català, les actuacions i les 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.

Atenció telefònica

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 12 Atenció telefònica

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

Retolació

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.

Taula 13. 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 de la retolació, s'aprecia una relació molt estreta entre ambdós mètodes. Pot dir-se que la percepció és molt propera a la realitat observada.

Taula 14. Valoració en front d'observació directa de la retolació

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

7. 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 15. 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 del català en el seu centre en un termini mitjà (2 o 3 anys)?"

Taula 16. 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 d'un 7%; quant al català escrit hi ha una expectativa de creixement d'un 22%.

Taula 17. 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 del personal mèdic i d'infermeria més jove, assistència a cursos, existència de normativa que cal complir, etc. Vegeu l'annex 3. *Recull literal de raons relatives a l'evolució de l'ús del català.*

8. Resum de resultats

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 de 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, la publicitat i la retolació exteriors (6,64) i en la resta de comunicacions externes (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 del català en la retolació oscil·la entre el 71% dels centres en els rètols interiors, el 73% en el rètol principal i el 82% en el directori de serveis.

4. El català es valora com 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 creuen que l'ús del català té avantatges. 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 unànim (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.

9. Bibliografia

CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA *Indexplà: Centres hospitalaris i mútues*. Barcelona: Consorci per a la Normalització Lingüística, 1997. [Mecanoscrit inèdit al Centre de Documentació en Sociolingüística (CDS)].

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. [Mecanoscrit inèdit al CDS].

GENERALITAT DE CATALUNYA. INSTITUT CATALÀ DE LA SALUT *L'ús del català a la ciutat sanitària i universitària de Bellvitge*. Barcelona: Generalitat de Catalunya. Departament de Sanitat i Seguretat Social. Institut Català de la Salut, 1996. [Mecanoscrit inèdit al CDS].

ÒMNIUM CULTURAL *Normalització lingüística del català en l'àmbit de la sanitat: Estudi d'opinió*. Barcelona: Òmnium Cultural [Dut a terme per EMB Yankelovich], 1995. [Mecanoscrit inèdit al CDS].

Annex 1. Recull literal de directrius lingüístiques

1. Prioritat o promoció de l'ús del català

- La direcció ho vol tot en català.
- Es vol usar el català i promoure una imatge d'entitat molt catalana.
- Tot i que l'ús del català és majoritari, es vol maximitzar-lo.
- Clara opció pel català ja que la congregació que porta la clínica és clarament catalana.
- S'intenta que el personal del centre s'acostumi a parlar el català a poc a poc.
- Es fa tot en català perquè els usuaris ho vagin assumint de mica en mica.
- Voluntat de la direcció que es parli català en el centre, principalment el personal encarregat d'atendre els usuaris.

2. Adaptació a l'usuari

- Adaptar-se a l'usuari procurant promoure l'ús del català.
- Recepció i telèfon primer en català, després, si cal, s'adapten a l'usuari.
- Primer usen el català, després si convé s'adapten a l'usuari.
- Voluntat de prioritzar el català tant a nivell parlat com escrit; després, si cal, es canvia.

3. Plurilingüisme internacional

- Es cerca el millor nivell de comunicació assistencial i científica en tots els idiomes (per tractar-se d'un centre molt internacional).
- Directriu més aviat internacional, a l'estiu ve més aviat gent de fora.

4. Bilingüisme català / castellà

- S'intenta que tot sigui bilingüe però quan el català resulta suficient (rètols com 'cafeteria') s'usa solament el català.
- Voluntat de garantir com a mínim el bilingüisme d'ara en endavant, però hi ha dificultats atès que hi ha gent que ha vingut de fora.

Annex 2. Recull literal d'avantatges d'ús del català

1. Adaptació als usuaris (19)

Adaptació a l'usuari.

Donar qualitat d'atenció a l'usuari personalitzar l'atenció.

Un percentatge important (50%) dels seus pacients parla català.

Evitar que alguns usuaris es molestin.

Adaptar-se als usuaris, com més llengües millor.

La persona que ve se sent més acollida.

Parlar la llengua dels usuaris com empresa de serveis.

Permet donar millor servei als usuaris.

Es té a l'abast una clientela més important.

Per a qui ho desitgi.

Perquè el malalt que parli català pugui ser atès en català.

Adaptar-se al que els usuaris usen/volen. La llengua és un vehicle de comunicació.

Que els usuaris se sentin més ben acollits, posar-se al dia.

Avantatges comunicatius (atendre les persones en el seu idioma).

Avantatges per l'usuari català.

Integració, percepció positiva de l'usuari català.

Atenció al client en la seva llengua.

Avantatges quant al contacte amb el públic.

Avantatges per l'atenció als usuaris.

2. Identificació amb la llengua pròpia de Catalunya (11)

Recolzar la pròpia llengua.

Defensar la pròpia llengua.

Important com a llengua pròpia de Catalunya on es troba la clínica.

Identificació amb la llengua pròpia, materna de Catalunya.

Usar la pròpia llengua.

Poder parlar la pròpia llengua, és un fet natural.

Sensació de més cultura (a mesura que es van coneixent més llengües).

Avantatges culturals (és el propi idioma).

El manteniment de la nostra llengua.

És l'idioma de molta gent d'aquí.

És el que parla tothom.

3. Identificació amb el país (5)

Clau d'identificació encara que no exclusiva i un signe de cultura i comunicació.

Fer país.

Més identificació amb el país.

És la llengua del lloc on es viu.

Adaptar-se al lloc on es viu.

4. Altres avantatges (2)

Tot ens arriba en català (documents, comunicacions,...).

Bon funcionament, respecte a la llei vigent.

Annex 3. Recull literal de raons relatives a l'evolució de l'ús del català

1. Raons adduïdes per al creixement de l'ús del català (33)

- Per la preparació de les noves generacions. Els metges són més joves.
- Per la renovació de la gent (la gent més jove té més coneixements de català; es promou l'ús del català).
- Joventut del personal nou.
- La gent nova és jove i té una major formació lingüística en català.
- Perquè tothom és català o bé s'ha integrat lingüísticament.
- Els metges propietaris de l'entitat desitgen portar l'ús del català al màxim.
- La titularitat del centre potencia la catalanitat al màxim.
- La gent pren cada vegada més consciència que es troba a Catalunya.
- Per l'interès que demostra la gent.
- Perquè la gent pren consciència.
- Perquè s'està recolzant políticament.
- Perquè s'està promocionant l'ús del català.
- Perquè hi ha intenció de catalanitzar tot allò escrit (documents, raó social, impresos).
- S'ha pres consciència que som a Catalunya, i el català és la llengua pròpia.
- Per la dinàmica de treball (servei català, entrada de gent jove...).
- Perquè el grau de consciència vers el tema augmentarà i cada vegada s'estudiarà i s'usarà més.
- Per l'ambient exterior (l'entorn dels centres de fora de la ciutat de Barcelona, especialment a la resta de comarques afavoreix més l'ús del català com a llengua vehicular).
- Evolució parlada més fàcil i natural.
- Per la línia que s'ha portat: el català s'ha introduït de mica en mica i va a més.
- És l'evolució natural.
- Normalització progressiva.
- Perquè es faran cursos i pujarà el nivell i la motivació.
- Hi haurà més formació i una variació qualitativa (millores en la parla i l'escriptura).
- Perquè estan en procés de formació i tenen intenció de fer cursos.
- Perquè s'ha aconsellat al personal que facin el nivell C.
- A nivell parlat la normalització és més fàcil; el català escrit requereix ajuda.
- La millora del nivell d'ús del català parlat necessita que existeixi una normativa.
- Per cultura.
- S'estan fent cursos de català.
- Perquè s'imposa fer els comunicats i la documentació en català.

Aplicació de la normativa.

La gent està coercitivament disposada a millorar el seu nivell.

S'estan realitzant cursos de català.

2. Raons adduïdes per al no creixement de l'ús del català (11)

Sense canvis de personal no pot ser.

Per l'herència del personal: hi ha força gent gran a la qual li costa adaptar-se als nous usos lingüístics.

Els propietaris (accionistes, metges) que treballen al centre són reactes al seu ús.

Hi ha una millora gradual perquè l'entorn ho dificulta.

Per la contrapressió política (campanyes que es fan perquè no progressi l'ús del català).

El tipus de client del centre ho requereix així.

Pel tipus de persones amb què es contacta.

Perquè ja s'ha arribat gairebé tan lluny com es pot.

Per les característiques del centre, s'ha assolit ja un sostre (sempre caldrà continuar emprant el castellà per atendre alguns usuaris o per fer algunes feines).

Encara que la tendència és a millorar, s'ha tocat gairebé sostre.

És massa poc temps per variar, calen com a mínim uns cinc anys.

3. Altres raons adduïdes (5)

Dependrà del gerent.

Depenent dels mitjans d'ajuda que posi l'administració (cursets,...).

La gent que no necessita escriure, no necessita fer cap curs.

Perquè no es pot obligar la gent a parlar d'una altra manera.

Normalització molt lenta, no completa.

Annex 4. Establiments sanitaris d'ACES que han respost el qüestionari

Benito Menni Complejo Asistencial de Salud Mental (Sant Boi de Llobregat)
Centre Cardiovascular Sant Jordi (BCN)
Centre d'Oftalmologia Barraquer (BCN)
Centre Mèdic Delfos (BCN)
Centre Mèdic Molins (Molins de Rei)
Centre Mèdic Quirúrgic de Reus (Reus)
Centre Mèdic Sant Jordi de Sant Andreu (BCN)
Centro Médico Teknon (BCN)
Clínica Bofill (Girona)
Clínica Carmelitana (BCN)
Clínica Corachán (BCN)
Clínica Dauro (BCN)
Clínica Dr. Planas (BCN)
Clínica Figarola (BCN)
Clínica Fundació FIATC (BCN)
Clínica Infantil Stauros (BCN)
Clínica l'Esperança (Girona)
Clínica Montserrat (Lleida)
Clínica Nra. Sra. de Guadalupe (Esplugues)
Clínica Nra. Sra. de Lourdes (BCN)
Clínica Nra. Sra. del Pilar (BCN)
Clínica Nra. Sra. del Remei (BCN)
Clínica Provenza (BCN)
Clínica Pujol i Brull (BCN)
Clínica Quirón (BCN)
Clínica Sagrada Família (BCN)
Clínica Salus Infirmorum (Banyoles)
Clínica San José (BCN)
Clínica Sant Honorat (BCN)
Clínica Sant Josep (Igualada)
Clínica Solarium (BCN)
Clínica Tres Torres (BCN)

Hospital de Sant Gervasi (BCN)
Hospital Evangélico (BCN)
Hospital General de Catalunya
Institut Dexeus (BCN)
Institut Tomàs Dolsa (BCN)
Laboratorio de Análisis Dr. Sabater -Tobella (BCN)
Policlínica Barcelona
Policlínica Comarcal del Vendrell (El Vendrell)
Residencia Psicoclínica Nra. Sra. de la Mercè (BCN)
Sagrat Cor, Serveis de Salut Mental (Martorell)
Servicios Clínicos, SA (BCN)

Quaderns de Sociolingüística

1. Els usos lingüístics en la retolació a Barcelona l'any 1997
2. Llengua i joventut a la dècada del noranta. Informe recull d'estudis sociolingüístics
3. La llengua de la publicitat exterior a Barcelona l'any 1997
4. La situació sociolingüística als centres de l'Agrupació Catalana d'Establiments Sanitaris (ACES) 1998



**Generalitat de Catalunya
Departament de Cultura
Direcció General de Política Lingüística**