

QÜESTIONARI

LA SITUACIÓ SOCIOLINGÜÍSTICA ALS CENTRES D'ACES 1998

DADES IDENTIFICATIVES

Centre: _____ Codi _____

Adreça: _____

Telèfon: _____ Fax: _____ Adreça electrònica: _____

DADES DE CONCERTACIÓ DE L'ENTREVISTA

1. Dia i hora de l'entrevista:

_____/_____/____h____

2.- Atenció telefònica:

	Català	Castellà	No distingible
A. 1r nivell	1	2	3
B. 2n nivell	1	2	3

DADES DEL CENTRE

3.- PROCEDÈNCIA DELS USUARIS (%):

A. Seguretat Social _____ %
B. Mútues _____ %
C. Particular _____ %
(ha de sumar 100)

4.- ORIGEN TERRITORIAL DELS USUARIS:

A. Catalunya _____ %
B. Altres llocs _____ %
(ha de sumar 100)

5.- NOMBRE D'EMPLEATS:

A. Personal de direcció _____
B. Personal mèdic _____
C. Personal d'infermeria _____
D. Personal auxiliar de clínica _____
E. Personal d'administració _____
F. Personal de recepció _____
G. Personal de neteja/cuina _____
H. Nombre total d'empleats _____

6.- NOMBRE TOTAL DE LLITS: _____

DADES SOCIOLINGÜÍSTIQUES

AQUEST ESTUDI FA REFERÈNCIA ALS USOS LINGÜÍSTICS EN EL CENTRE SANITARI QUE VOSTÈ REPRESENTA. LI DEMANEM INFORMACIÓ SOBRE QÜESTIONS CLARAMENT OBJECTIVES I SOBRE D'ALTRES MÉS SUBJECTIVES.

QUAN LI PREGUNTEM PER FETS OBJECTIUS NO HI HA D'HAVER PROBLEMES PER RESPONDRE, PERÒ EN ENTRAR EN QÜESTIONS SUBJECTIVES EL QUE VOLDRIEM ÉS QUE, COM A PERSONA CONEIXEDORA DEL CENTRE, ENS EN DONÉS UNA VISIÓ GLOBAL.

SI NO S'INDICA UNA ALTRA COSA TOTES LES PREGUNTES DEL QÜESTIONARI S'HAN D'AVALUAR EN UNA ESCALA QUE VA DES DE 0 (res o gens en català) A 10 (tot i només en català)

7.- VOLDRIEM, PRIMERAMENT, CONÈIXER EL GRAU D'ÚS DEL CATALÀ EN ELS AMBITES SEGÜENTS.

A. Imatge corporativa i retolació exterior	____	____
B. Publicitat	____	____
C. Documentació d'ús extern	____	____
D. Retolació interior	____	____
E. Comunicació externa oral	____	____
F. Comunicació externa escrita	____	____
G. Documentació d'ús intern	____	____
H. Comunicació interna oral	____	____
I. Comunicació interna escrita	____	____

ARA VOLDRIEM DESGLOSSAR MÉS CADA UN D'AQUESTS APARTATS. CAL QUE CONTINUÏ AVALUANT L'ÚS DEL CATALÀ EN LA MATEIXA ESCALA DES DE 0 (gens) A 10 (només en català).

8.- LA IMATGE CORPORATIVA I LA RETOLACIÓ EXTERIOR:

A. Raó social (nom del centre)	____	____
B. Rètols exteriors	____	____
C. Paper de carta i sobres	____	____
D. Targetes de visita	____	____
E. Fulls de fax	____	____
F. Web a Internet	____	____
G. Segells de timbratge	____	____

EN EL CAS QUE NO SE'N DISPOSI ANOTEU 90. I SI NO CONTESTA 99.

9.- PUBLICITAT:

A. Anuncis de premsa (revistes especialitzades, etc.)	____	____
B. Prospectes i opuscles	____	____
C. Anuncis als mitjans de comunicació (ràdio, TV)	____	____
D. Altres suports (cartells, tanques, etc.)	____	____

10.- DOCUMENTACIÓ D'ÚS EXTERN:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| A. Factures i rebuts | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Informes mèdics | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Anàlisis clíniques, tractament, diagnòstic | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Formularis i impresos | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E. Contractes, permisos i autoritzacions | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

11.- RETOLACIÓ INTERIOR:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A. Rètols administratius i sanitaris | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Taulers d'anuncis | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Identificació de sortides d'emergència | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Identificació de perills (radiació, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

12.- COMUNICACIÓ EXTERNA ORAL:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| A. Resposta telefònica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Recepció/atenció d'usuaris | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Avisos per altaveu | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Atenció comercial (proveïdors, publicitat, etc.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

13.- COMUNICACIÓ EXTERIOR ESCRITA:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A. Revista, butlletí, fullets informatius | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Comunicacions amb usuaris | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Comunicacions amb proveïdors | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Comunicacions amb l'Administració pública | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E. Comunicacions amb accionistes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

14.- DOCUMENTACIÓ D'ÚS INTERN:

- | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|
| A. Estatuts | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Memòries | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Documents i ordres bancàries (ingr. /transf.) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Gestió i anotacions de comptabilitat | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E. Convenis i normes laborals | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F. Fulls salarials | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| G. Targetes d'identificació o fitxes per marcar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| H. Manuals d'ús dels programes informàtics | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I. Programes informàtics | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| J. Altra documentació mèdica específica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

EN EL CAS QUE NO SE'N DISPOSI ANOTEU 90. I SI NO CONTESTA 99.

15.- COMUNICACIÓ INTERNA ORAL:

AVALUÏ EL GRAU D'ÚS DEL CATALÀ DEL PERSONAL EN LA COMUNICACIÓ INTERNA ORAL, SEGONS L'ESCALA SEGÜENT: 0 (ningú s'expressa en català) A 10 (tothom s'expressa en català)

- | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A. Personal de direcció | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Personal mèdic | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Personal d'infermeria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Personal auxiliar de clínica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E. Personal d'administració | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F. Personal de recepció | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| G. Personal de neteja i cuina | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| H. En general | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16.- COMUNICACIÓ INTERNA ESCRITA:

- | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|
| A. Correspondència interna (inclòs correu electrònic) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Actes de les convocatòries i reunions | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Directrius i circulars de treball | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Notes i avisos interns | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

17.- QUANTS CURSOS DE RECICLATGE O DE FORMACIÓ PROFESSIONAL S'HAN DUT A TERME EN ELS DARRERS DOS ANYS PER AL PERSONAL D'AQUEST CENTRE?

- | | català | castellà | altres |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| A. Per al personal de direcció | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| B. Per al personal mèdic | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| C. Per al personal d'infermeria | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| D. Per al personal auxiliar de clínica | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| E. Per al personal d'administració | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| F. Per al personal de recepció | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| G. Per al personal de neteja/cuina | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

18.- PER A L'ASSESSORAMENT SOBRE L'ÚS DE LLENGUA CATALANA, DISPOSENDE:

	Si	No
A. Assessorament intern de correcció lingüística	1	2
B. Assessorament extern de correcció lingüística	1	2

SI LA RESPOSTA D'A I B ÉS NO, PASSEU A LA PREGUNTA 20

19.- AQUEST ASSESSORAMENT L'UTILITZEN

	Si	No
A. El personal d'administració del centre	1	2
B. Tots els empleats que ho considerin convenient	1	2

20.- AQUEST CENTRE TÉ DEFINIDES UNES DIRECTRIUS LINGÜÍSTIQUES PRÒPIES?

- 1 Si
(Explicar-les) 2 No

21.- CONSIDERA LA DIRECCIÓ DEL CENTRE QUE ELS CONEIXEMENTS LINGÜÍSTICS (català, castellà, anglès, etc.) SÓN CRITERIS QUE ES TENEN EN COMPTE PER A LA SELECCIÓ DE PERSONAL?

- 1 Sí, com a requisit 3 No → passeu a la pregunta 23
2 Sí, com a mèrit

22.- INDIQUI'NS SI EL PERSONAL SELECCIONAT HA DE SER CAPAÇ D'ENTENDRE (EN), PARLAR (P), LLEGIR (LL), O ESCRIURE (ES) ALGUNA D'AQUESTES LLENGÜES: CATALÀ, CASTELLÀ, ALTRES LLENGÜES:

	CATALÀ				CASTELLÀ				ALTRES			
	EN	P	LL	ES	EN	P	LL	ES	EN	P	LL	ES
A. Direcció	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Mèdic	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
C. Infermeria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
D. Aux. de clínica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. Administració	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F. Recepció	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
G. Neteja i cuina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ANOTEU 1 (Sí) o 2 (No) EN LES CASELLES

23.- TAMBÉ VOLDRIEM QUE AVALUÉS EN L'ESCALA DE 0 (gens) a 10 (molt), ALGUNES QÜESTIONS RELATIVES A L'ÚS DE LA LLENGUA CATALANA:

- A. Com és d'important per a la direcció que s'utilitzi el català en aquest centre sanitari? _____
- B. Quin és el nivell de coneixement de la terminologia sanitària en català en aquest centre per part del personal mèdic i d'infermeria? _____
- C. Quin és el nivell d'ús del català que la direcció es marca com a objectiu, en aquest centre? _____
- D. Com és d'important per a la direcció que els usuaris siguin atesos en la llengua que utilitzen _____

24.- PER A GARANTIR L'ÚS D'UNA CORRECTA TERMINOLOGIA SANITÀRIA EN LA SEVA EMPRESA:

- | | Sí | No |
|--|----|----|
| A. Es disposa, en aquest centre d'una normativa específica per promoure la terminologia sanitària en català? | 1 | 2 |
| B. S'ha fet algun curs específic en els darrers dos anys? | 1 | 2 |
| C. Es faran cursos si el personal ho demana? | 1 | 2 |

25.- CREU QUE L'ÚS DEL CATALÀ EN UN CENTRE COM EL SEU TÉ:

- A. Avantatges 1 Sí → quins?: _____
 2 No
- B. Inconvenients 1 Sí → quins?: _____
 2 No

26.- POT DIR-NOS, EN L'ESCALA DE 0 (gens) A 10 (molt) EL SEU GRAU D'ACORD AMB LES ACCIONS SEGÜENTS:

- A. Aplicació de la normativa lingüística vigent _____
- B. Campanyes genèriques de normalització lingüística _____
- C. Acords de normalització amb els centres que ho demanin _____
- D. Diccionaris sanitaris informàtics i gratuïts _____
- E. Consulta en línia, via Internet, sobre ús del català _____
- F. Formació lingüística en català _____

27.- PER ACABAR I DE FORMA GLOBAL, PODRIA AVALUAR, EN L'ESCALA DE 0 (gens) A 10 (total), L'ÚS DEL CATALÀ QUE ES FA AL SEU CENTRE:

- A. De forma parlada _____
- B. De forma escrita _____

28.- I QUIN CREU QUE SERÀ EL NIVELL D'ÚS DEL CATALÀ EN EL SEU CENTRE EN UN TERMINI MITJÀ (2 O 3 ANYS)?

A. De forma parlada

B. De forma escrita

C. Per què passarà, això? _____

DADES DE LA PERSONA ENTREVISTADA

29.- GÈNERE: 1 Home 2 Dona

30.- ANY DE NAIXEMENT: 19

31.- ANYS D'ANTIGUITAT EN EL CENTRE:

32.- ENS PODRIA AVALUAR EN UNA ESCALA DE 0 (gens) A 10 (del tot) EL SEU NIVELL PER:

A. Entendre el català B. Parlar en català

C. Llegir en català D. Escriure en català

33.- ENS PODRIA AVALUAR EN LA MATEIXA ESCALA L'ÚS QUE FA DEL CATALÀ A LA SEVA FEINA?

A. Escolta B. Parla

C. Llegeix D. Escriu

Persona a entrevistar: _____

Nom i cognoms: _____

Càrrec: _____ Unitat on treballa: _____

MOLTES GRÀCIES PER LA SEVA COL·LABORACIÓ

DADES D'OBSERVACIÓ VISUAL

	català	castellà	ambivalent
1.- Rètol principal exterior del centre	1	2	3
2.- Quadre d'informació/directori	1	2	3
3.- Els quatre primers rètols interiors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>