

# Dades i propostes per millorar la situació de la llengua en l'àmbit sanitari a Catalunya juliol de 2019

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

L'ONG del català



1. Per què fem l'estudi?
2. Com afecten els nostres usos lingüístics?
3. Satisfacció dels usuaris
4. Què ens aporta la normativa?
5. Conclusions i recomanacions

# Per què fem l'estudi?

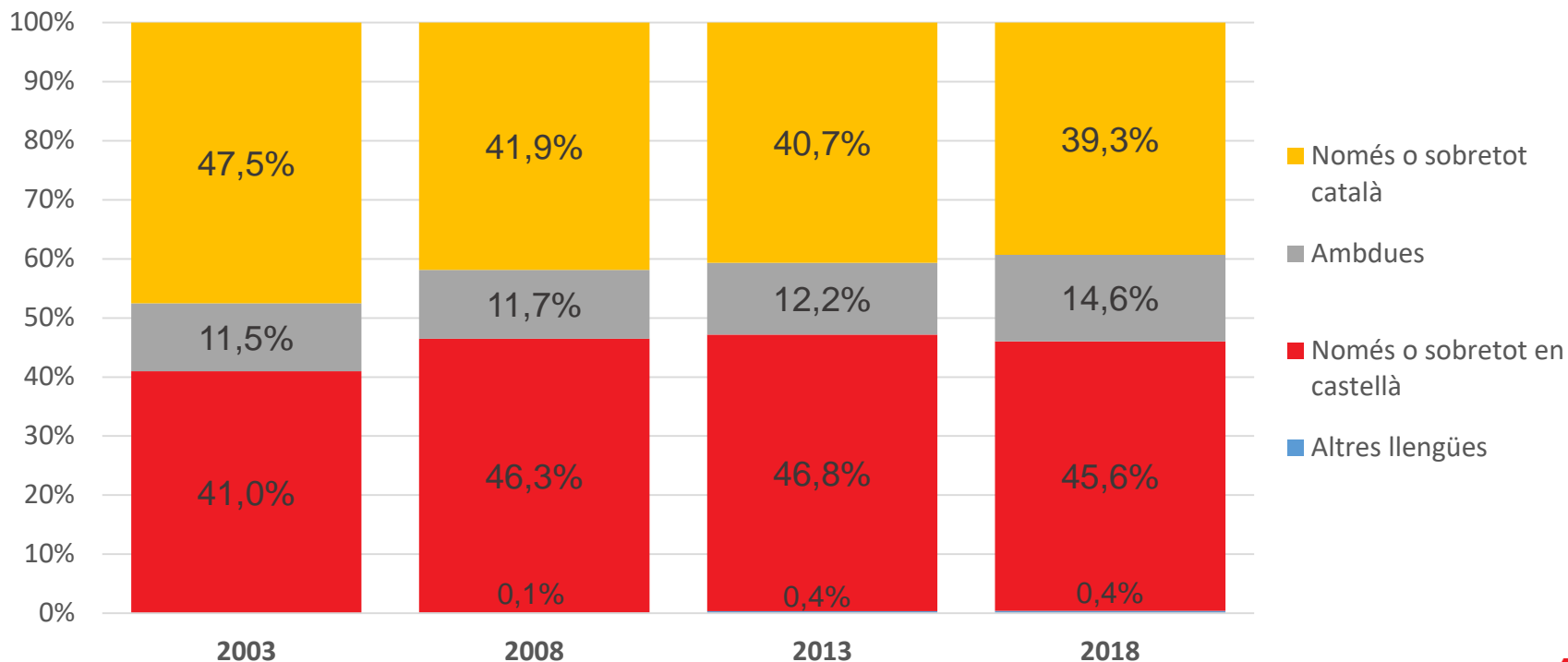
---

Dades prèvies

# Per què fem l'estudi? (I)

Dades prèvies

1. L'ús del català a la salut ha caigut **vuit** punts en **quinze** anys.



Font: Enquesta d'usos lingüístics de la població 2003- 2018

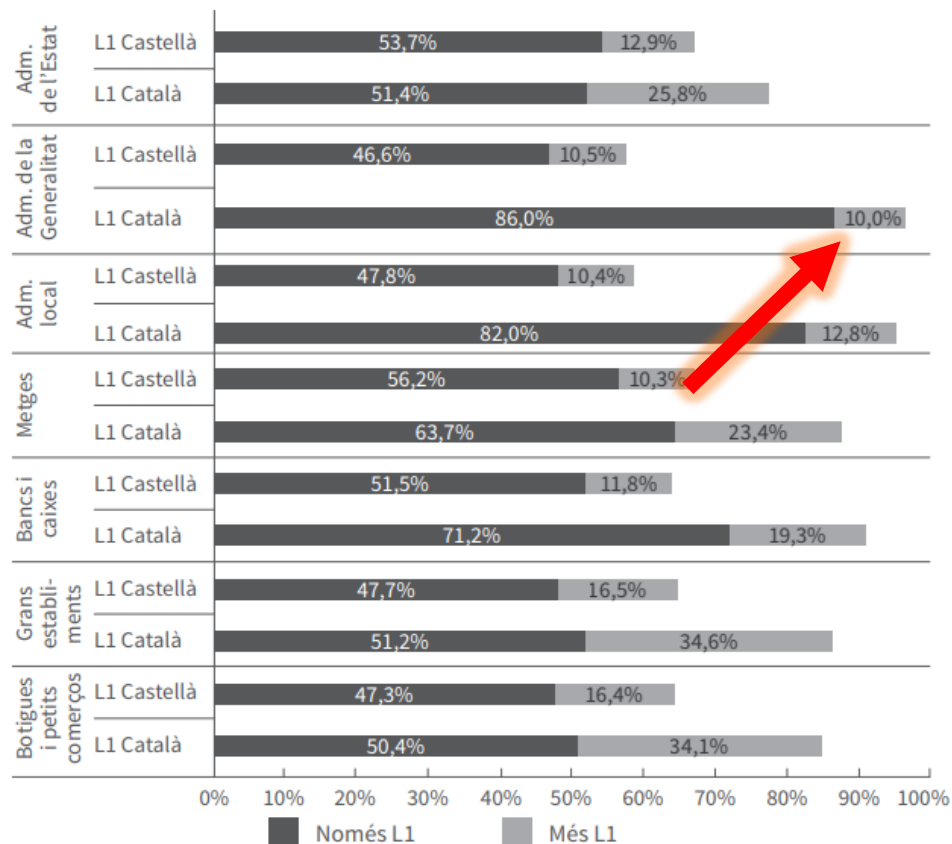


# Per què fem l'estudi? (III)

Dades prèvies

3. Els catalanoparlants parlen amb el personal mèdic en català un 22,3% menys que amb la resta de funcionaris

Gràfic 4. Usos lingüístics segons L1 en àmbits de comerç, serveis i administracions de les persones



Font: SOROLLA, N. i F.X. VILA (2018: 138)

# Per què fem l'estudi? (IV)

Dades prèvies

4. El Departament de Salut és sempre una de les administracions públiques amb més queixes en el servei de queixes de la Plataforma per la Llengua

Any	Nombre de queixes	Posició en el rànquing de queixes
2015	15	2a (1a AP)
2016	11	4a (3a AP)
2017	16	2a (2a AP)
2018	26	1a

# Com afecten els nostres usos lingüístics?

Efectes dels usos lingüístics del personal sanitari



# Com afecten els nostres usos lingüístics? (I)

Efectes dels usos lingüístics del personal sanitari

## 0. Explicació de l'indicador

Taula 2. Construcció de l'índex de convergència en català en el supòsit que el personal mèdic parlés en català

Variable 1: Parlaria en català si el personal sanitari parlés sempre en català			
Llengua habitual	Llengua referència	Llengua quan personal mèdic parla en castellà	Resultat
Català			Parlaria català
	Català		Parlaria català
Català i castellà	Castellà	Català	Parlaria català
		Castellà	No parlaria en català
Castellà		Català	Parlaria català
		Castellà	No parlaria en català
	Català		Parlaria català
Altres	Castellà	Català	Parlaria català
		Castellà	No parlaria en català

Font: Elaboració pròpia

Taula 3. Construcció de l'índex de convergència en castellà en el supòsit que el personal mèdic parlés en castellà

Variable 2: Parlaria en castellà si el personal sanitari parlés sempre en castellà			
Llengua habitual	Llengua referència	Llengua quan personal mèdic parla en castellà	Resultat
		Català	No parlaria castellà
Català		Castellà	Parlaria castellà
		Català	No parlaria castellà
Català i castellà	Català	Castellà	Parlaria castellà
	Castellà		Parlaria castellà
Castellà			Parlaria castellà
		Català	No parlaria castellà
Altres	Català	Castellà	Parlaria castellà
	Castellà		Parlaria castellà

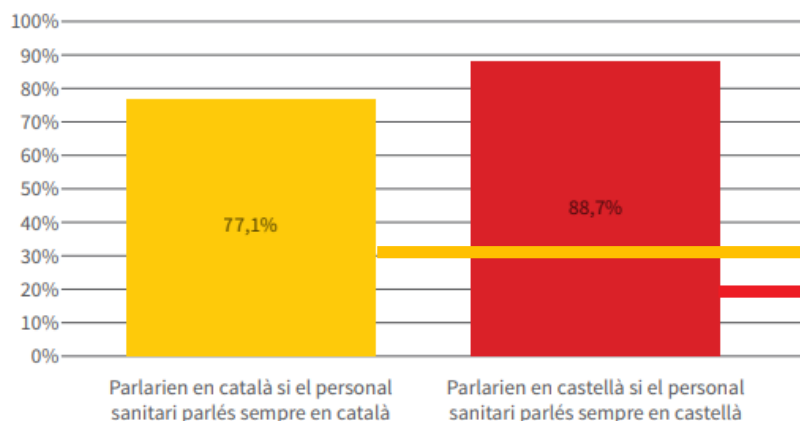
Font: Elaboració pròpia

# Com afecten els nostres usos lingüístics? (II)

Efectes dels usos lingüístics del personal sanitari

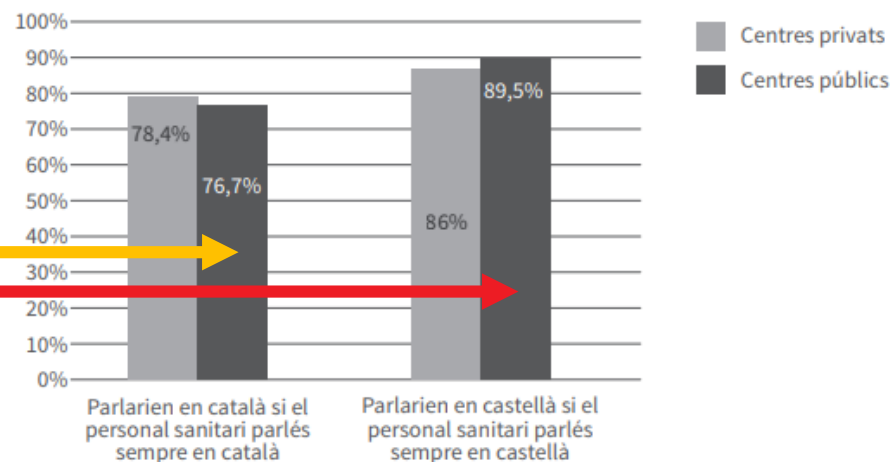
## 1. La llengua del personal sanitari determina fortament quina llengua farà servir la persona usuària

Gràfic 7. Ús de català i castellà en el conjunt de la població en cada supòsit



Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

Gràfic 10. Comportament segons tipologia de centre sanitari



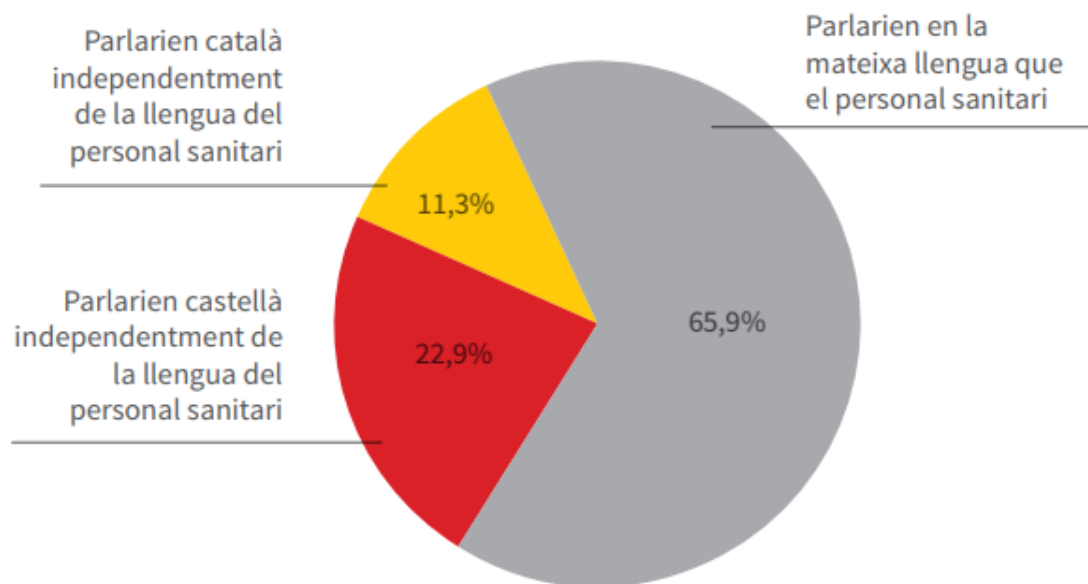
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

# Com afecten els nostres usos lingüístics? (III)

Efectes dels usos lingüístics del personal sanitari

2. Per cada parlant de català que manté la seva llengua quan no l'hi parlen, n'hi ha dos de castellà que la mantenen

Gràfic 8. Perfils segons comportament amb la llengua del personal sanitari



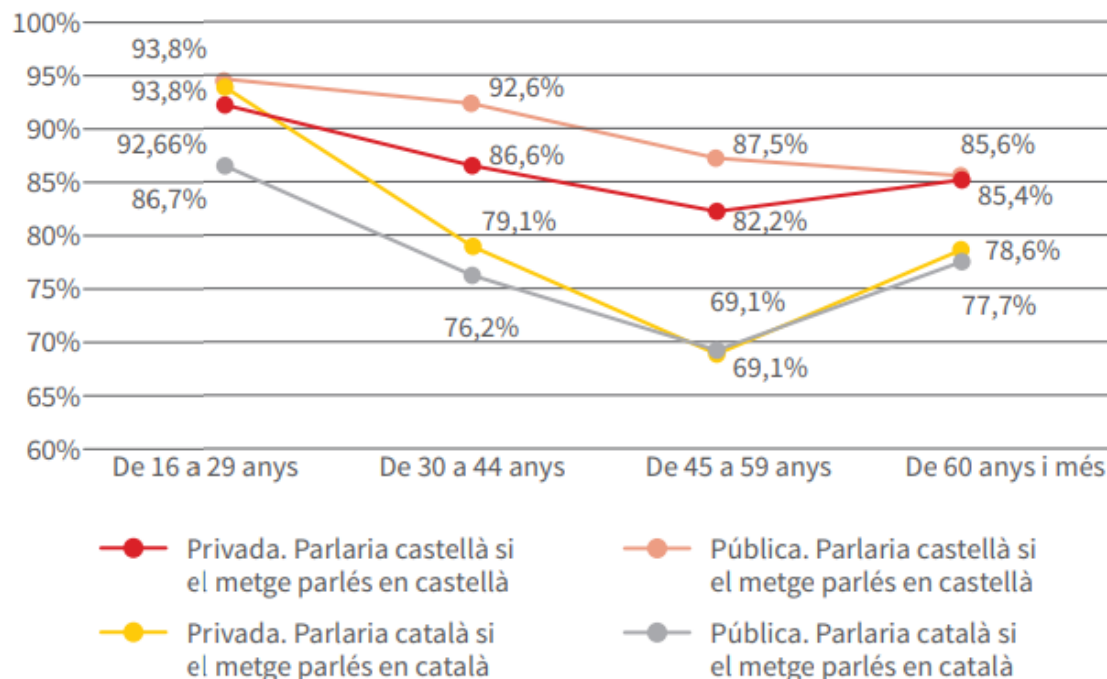
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

# Com afecten els nostres usos lingüístics? (IV)

Efectes dels usos lingüístics del personal sanitari

## 3. La gent jove, quan no li parlen en la seva llengua, hi renuncia molt més que la gent gran

Gràfic 14. Comportament segons edat i tipologia de centre



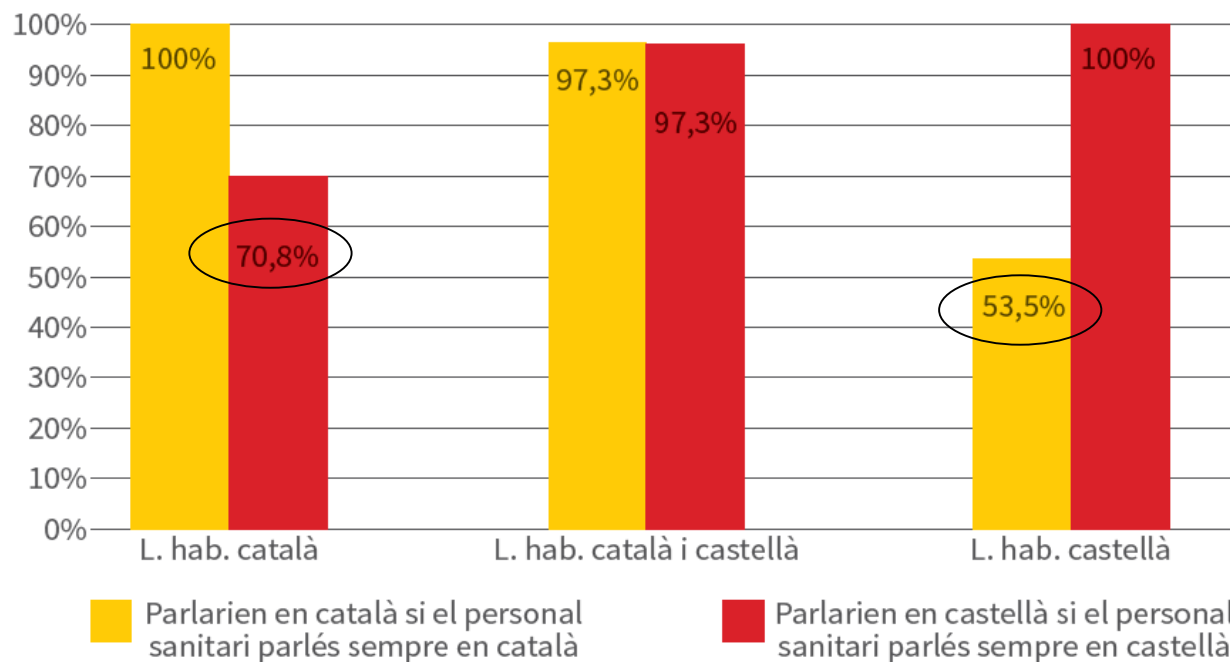
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

# Com afecten els nostres usos lingüístics? (IV)

Efectes dels usos lingüístics del personal sanitari

## 4. Els catalanoparlants habituals tendeixen més a adaptar-se a la llengua del personal sanitari

Gràfic 9. Comportament segons grups sociolingüístics



# Satisfacció dels usuaris

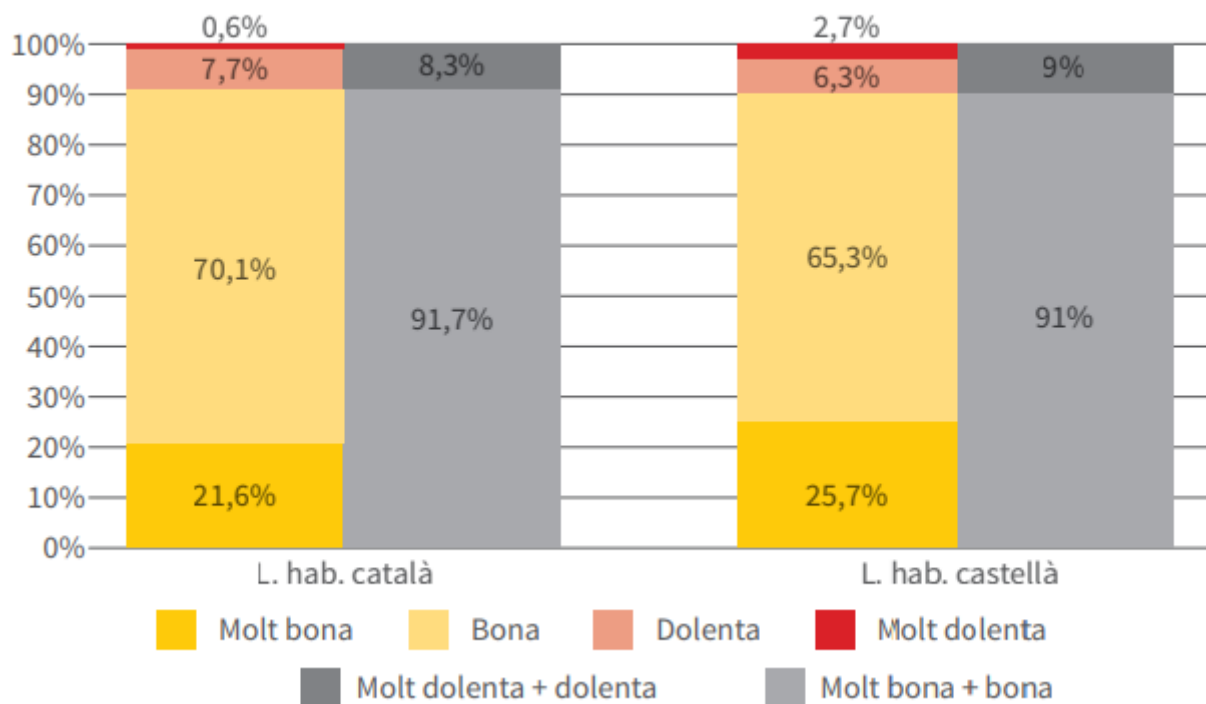
---

Satisfacció lingüística

# Satisfacció dels usuaris (I)

Un punt fort, amb un però

Gràfic 17. Valoració de la situació de la llengua al sistema sanitari segons llengua habitual



# Satisfacció dels usuaris (II)

Un punt fort, amb un però

Els motius de satisfacció catalanoparlants i castellanoparlants són diferents

Taula 4. Motius per donar una valoració bona o molt bona segons llengua habitual

	Llengua habitual català	Llengua habitual castellà
Mai he tingut problemes expressant-me en l'idioma que vull	26,7 %	26,5 %
La majoria sap parlar-lo o el parla	33,2 %	15,8 %
Els interlocutors canvien al meu idioma amb facilitat	11,7 %	38,6 %
Els interlocutors em parlen en el meu idioma d'entrada	14,1 %	7,4 %
L'atenció que m'han donat és bona	4,7 %	4,5 %
Puc canviar a l'idioma de l'interlocutor amb facilitat	2,0 %	1,9 %
Hi ha gent que no parla el meu idioma	2,4 %	0,2 %
Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma	1,1 %	0,8 %
Per raons polítiques	0,4 %	0,2 %
Altres	3,7 %	4,1 %

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)



# Satisfacció dels usuaris (III)

Un punt fort, amb un però

Els motius de satisfacció catalanoparlants i castellanoparlants són diferents

Taula 5. Motius per donar una valoració dolenta o molt dolenta segons llengua habitual.

	Llengua habitual català	Llengua habitual castellà
Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma	40,9 %	50,9 %
Hi ha gent que no parla el meu idioma	52,8 %	11,8 %
La informació del centre no està en el meu idioma	0 %	8,2 %
Per raons polítiques	1,9 %	20,8 %
Altres	4,4 %	8,3 %

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

# Què ens aporta la normativa?

Normativa i reflexions

# Què ens aporta la normativa (I)

## Normativa

Decret 107/1987 de 13 de març (DOGC 827, de 10 d'abril), pel qual es regula l'ús de les llengües oficials per part de l'Administració de la Generalitat de Catalunya.  
Article 14

- > Els funcionaris s'adreçaran als ciutadans en les seves comunicacions orals normalment en català, i respectaran la tria que aquests facin de la llengua en què volen ser atesos.

Sentència TSJC 772/2015, que resol el recurs sobre el Protocol d'usos lingüístics per al sector sanitari públic a Catalunya”, y contra el “Protocol d'usos lingüístics per a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que endepèn”.

- > 1. El primero (“*Les converses telefòniques **sempre** s'han d'iniciar en llengua catalana*”), por su carácter indiscriminado, no distinguiendo siquiera las conversaciones no directamente relacionadas con el servicio que pueda mantener el profesional sanitario. El tercero (“*Si l'usuari no parla català però l'entèn, es continua parlant-li en català, tret que demani se atès en castellà. Si hi ha dificultats per entendre el català, es pot continuar en castellà*”), por forzar sin justificación el derecho de opción lingüística del usuario.

# Què ens aporta la normativa (II)?

## Reflexions

- L'ús del català a la salut es manté per sobre d'altres usos lingüístics. Hi ha més persones que parlen el català a la salut. Això significa que els centres de salut **són encara un espai d'atracció cap al català** tot i ho són menys que altres administracions.
- La combinació d'una capacitació lingüística no plenament assolida i una fidelitat lingüística diferenciada segons la llengua i l'edat fa que **el grup d'usuaris de parla catalana vegi el seu dret d'opció lingüística molt més vulnerat**.

# Conclusions i recomanacions

---

Què podem fer per millorar l'ús del català a la Salut?

# Conclusions i recomanacions

## Llista de conclusions

- L'ús lingüístic del personal de la salut **determina fortament la tria lingüística** dels usuaris
- El castellà té una **capacitat de fidelització més elevada** que el català
- Un ús del català més elevat per part del personal sanitari garantiria els drets lingüístics dels catalanoparlants i facilitaria l'ús del català per part dels castellanoparlants
- La Sentència del TSJC del Protocol d'usos lingüístics va prohibir la majoria de mesures d'incidència del principal factor que determina els usos lingüístics **va atacar on més mal podia fer**
- La satisfacció amb el tracte lingüístic és elevada en els dos grups lingüístics principals
- Un percentatge petit de catalanoparlants valora positivament l'atenció lingüística rebuda perquè és entès pel personal mèdic, fet que vol dir **queja ha renunciat a ser atès en català**

# Conclusions i recomanacions

## Llista de recomanacions

- Avançar cap a **plena capacitat lingüística del personal sanitari**.
- Recuperar els elements no vetats del protocol d'usos lingüístics anul·lat amb una visió tàctica.
- Justificar les noves mesures de foment de la llengua catalana **amb accions explícites de foment** per a evitar impugnacions.
- Difondre **el dret del pacient de ser atès en la seva llengua** en la línia dels elements més positius de la sentència, que diu que cal adaptar-se a la llengua de l'usuari, i no podem permetre que aquesta sentència només perjudiqui el català.
- Establir estratègies assertives d'atenció a l'usuari **quan no hi hagi competència suficient**.
- **Combatre els prejudicis lingüístics**. No es pot negar la llengua a les persones a partir de l'observació de característiques físiques de la persona.
- Difondre la importància **de no desempatar cap al castellà en grups multilingües**. Convé assegurar que el català és també una llengua d'ús normal en les formacions en grup.
- Augmentar els mecanismes de control de les directrius que es donen en usos lingüístics en aquells centres de salut amb participació pública però sense control directe de l'ICS.
- En coherència amb els darrers quatre punts, es recomana d'**elaborar formacions en gestió lingüística** entre el personal que atén l'usuari en l'àmbit de la salut.

PLATA  
FORMA  
PER LA  
LLENGUA

**L'ONG**  
**del català**