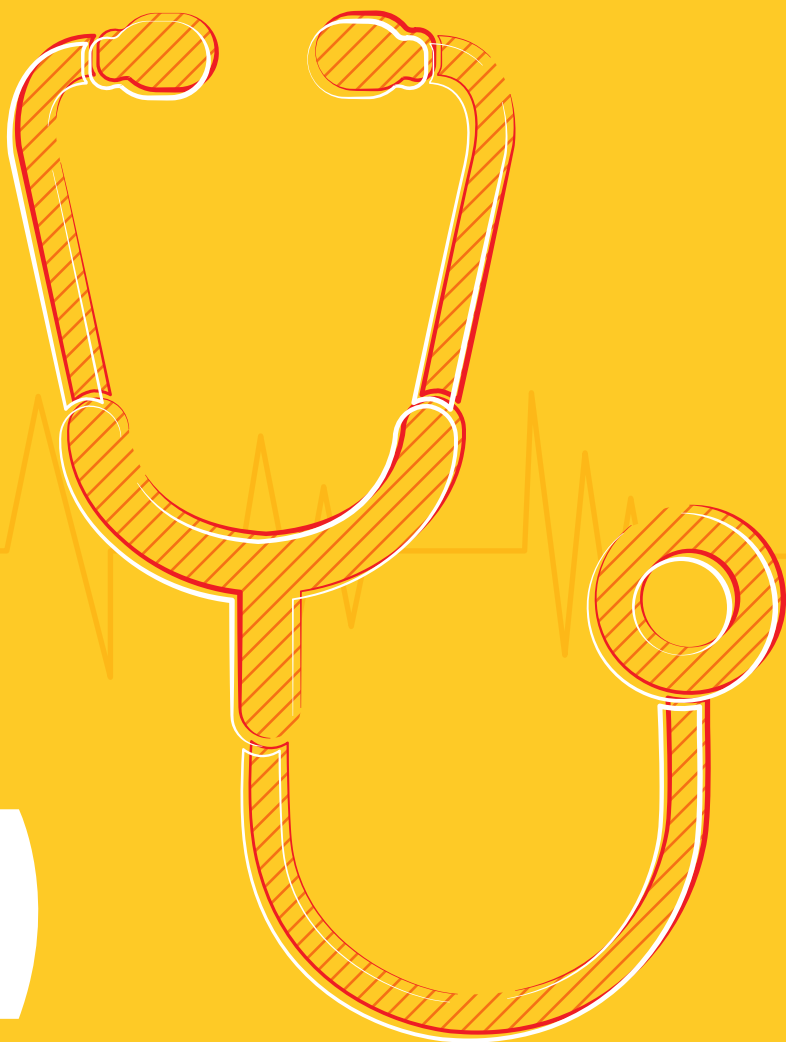


Reanimar el català

DADES I PROPOSTES PER A MILLORAR LA SITUACIÓ DE LA LLENGUA
EN L'ÀMBIT SANITARI A CATALUNYA



PLATA
FORMA
PER LA
LLENGUA

L'ONG del català

1. Introducció i objectius	06		
2. Anàlisi dels resultats	07		
2.1. Situació sociolingüística en l'àmbit sanitari segons l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població (2013)	07		
2.2. Enquesta externa	12		
2.2.1. Usos lingüístics en els diferents supòsits	13		
2.2.1.1. Metodologia	13		
2.2.1.2. Resultats	16		
Comportament lingüístic de la població en general	16		
Comportament segons llengua habitual	18		
Comportament lingüístic segons tipologia de centre	19		
Comportament segons llengua habitual i tipologia de centre	20		
Comportament lingüístic segons edat	21		
Comportament segons edat i llengua habitual	23		
Comportament lingüístic segons edat i tipologia de centre	24		
Comportament segons edat, llengua habitual i tipologia de centre	25		
		2.2.2. Valoració de la situació de les llengües en el sistema sanitari	28
		2.2.2.1. Valoració segons llengua habitual	29
		2.2.2.2. Valoració i tipologia de centre	30
		2.2.2.3. Valoració segons tipologia de centre i llengua habitual	31
		2.2.3. Motius de la valoració	33
		2.2.3.1. Motius de la valoració segons llengua habitual	34
		2.2.3.2. Motius de la valoració segons tipologia de centre i llengua habitual	35
		3. Conclusions i recomanacions	40

1. Introducció i objectius

La sentència 772/2015 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya va anul·lar una part important del *Protocol d'usos lingüístics per al sector sanitari públic a Catalunya i del Protocol d'usos lingüístics per a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn*, el qual afectava al fet que els treballadors sanitaris fessin servir el català per defecte en les converses telefòniques amb els usuaris i que mantinguessin aquesta llengua sempre que els usuaris no els demanessin explícitament que utilitzessin el castellà. Aquesta sentència, per tant, afectava directament a la gestió lingüística i impedia que es poguessin desenvolupar polítiques que anessin en la direcció d'eliminar el desequilibri pel que fa als usos del català i del castellà a Catalunya. Tampoc tenia en compte la situació sociolingüística als centres sanitaris i es limitava a realitzar una lectura esbiaixada —o directament irreal— de la igualtat de les dues llengües oficials.

Aquest estudi es planteja amb l'objectiu general de conèixer quina és la situació sociolingüística en el sistema sanitari per tal de saber quina seria l'adequació dels dos protocols suspesos pel TSJC. L'estudi es planteja amb tres objectius específics:

- 1. Conèixer el perfil lingüístic dels usuaris de la salut:** A partir de les dades provinents tant de l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població com altres de pròpies, volem conèixer quins són els usos lingüístics en l'àmbit sanitari.
- 2. Investigar la vinculació entre els usos lingüístics del personal de l'àmbit de la salut i els usos lingüístics dels usuaris:** La tria lingüística està determinada per diversos factors, entre els quals podem destacar les competències lingüístiques, l'entorn sociolingüístic, l'àmbit d'ús o les relacions de poder i/o autoritat amb l'interlocutor. Per tant, volem saber com afecten aquests factors als usos lingüístics dintre de l'àmbit sanitari.
- 3. Estudiar la valoració de l'atenció lingüística en l'àmbit de la salut:** Més enllà de quins són els usos i comportaments lingüístics per part de la població, es vol conèixer quina és la seva percepció de l'ús i la presència de les llengües en els centres sanitaris.

Per tal d'assolir aquests objectius s'utilitzaran dues fonts de dades diferents: d'un costat, les dades publicades a partir de l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població de l'any 2013, tot relacionant una de les seves preguntes («Quina llengua parles amb el metge?») amb altres variables sociolingüístiques. Així, podrem copsar quina és la realitat pel que fa als usos lingüístics amb el personal sanitari.

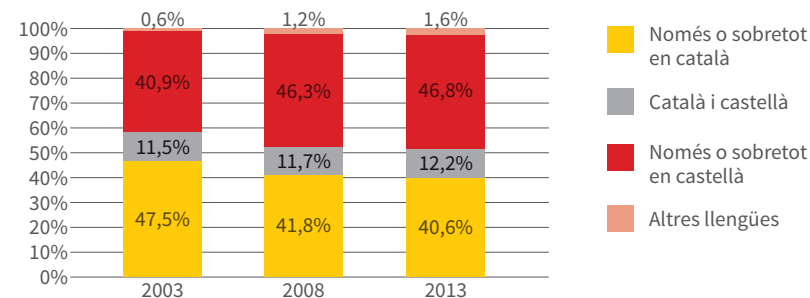
De l'altre, la segona font de dades provindrà d'una base de dades pròpies a partir d'una enquesta realitzada pel Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP), amb el qual s'intentaran aconseguir els resultats per als objectius 2 i 3.

2. Anàlisi dels resultats

2.1. Situació sociolingüística en l'àmbit sanitari segons l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població (2013)

Segons les dades de l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població de l'any 2013 (EULP)¹, el sanitari és el cinquè àmbit d'ús amb més presència del català, superat per l'Administració de la Generalitat, l'Administració local, els companys d'estudis (per la població que estudia) i les entitats financeres. Si es mira amb una perspectiva històrica, l'ús del català amb els metges segueix la mateixa tendència que en la resta d'àmbits d'ús, així com la de les principals variables sociolingüístiques. Entre el 2003 i el 2013 l'ús del català ha disminuït en 7 punts, passant de ser la llengua més emprada l'any 2003 (47,5 %) a ser superada pel castellà el 2013 (40,6 %; Gràfic 1). Aquesta disminució s'explica per un augment en l'ús, bàsicament, del castellà, el qual augmenta 6 punts, passant del 40,9 % l'any 2003 al 46,8 % el 2013.

Gràfic 1. Usos lingüístics amb metges

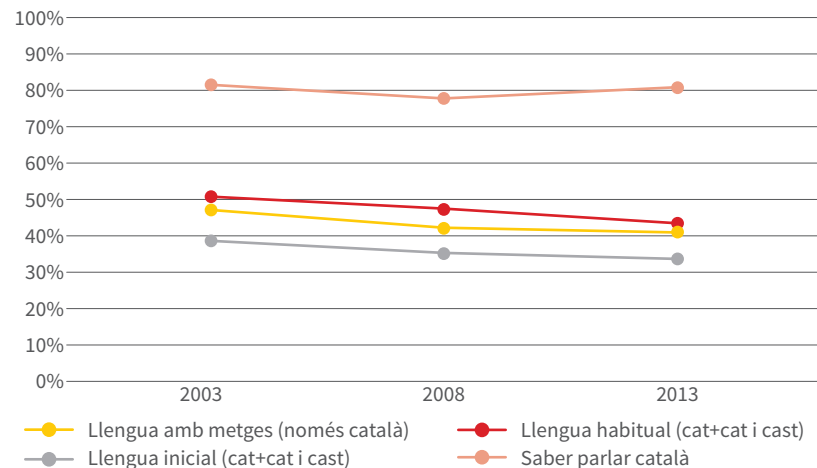


Font: Elaboració pròpia a partir de l'EULP 2013

És important, però, posar en relació aquesta realitat amb el context general de la població catalana. Per aquest motiu, s'han comparat les xifres referents a l'ús del català amb metges amb algunes de les principals variables sociolingüístiques: llengua inicial, llengua habitual i competència a l'hora de parlar català (Gràfic 2). En el cas de les dues primeres variables, hem ajuntat el percentatge dels parlants exclusius de català amb el dels parlants d'ambdues llengües (català i castellà), ja que s'han considerat com a parlants potencials de català quan interactuen amb el personal sanitari.

¹ <https://www.idescat.cat/cat/idescat/publicacions/catalog/pdfdocs/eulp2013.pdf>

Gràfic 2. Ús del català com a llengua amb els metges, llengua habitual, llengua inicial i població que sap parlar-lo



Font: Elaboració pròpia a partir de l'EULP 2013

Si ens centrem en l'evolució que han seguit les quatre variables estudiades, veiem com el descens de l'ús del català amb els metges segueix la mateixa tendència que la llengua habitual i, en menor mesura, la llengua inicial, ja que la primera també ha patit un descens de 7 punts (del 50,7 % al 43,1 %) i la segona, de 5 punts (del 38,7 % al 33,4 %). Les dades referents a l'habilitat de parlar català, per la seva banda, s'han mantingut relativament estables al voltant del 80 % en els tres períodes estudiats.

Tot i que l'ús del català ha disminuït, és una llengua que, com a mínim en l'àmbit sanitari, té un cert poder d'atracció cap als parlants d'altres llengües inicials, ja que el seu percentatge d'ús amb els metges és superior al que trobem amb la llengua inicial (que, cal recordar, inclou tant catalanoparlants com parlants d'ambdues llengües). Això vol dir que podem estimar que hi ha un percentatge important de la població (aproximadament un 7 %) que, tot i ser castellanoparlant inicial o parlant inicial d'altres llengües, sí que utilitza el català amb el personal sanitari.

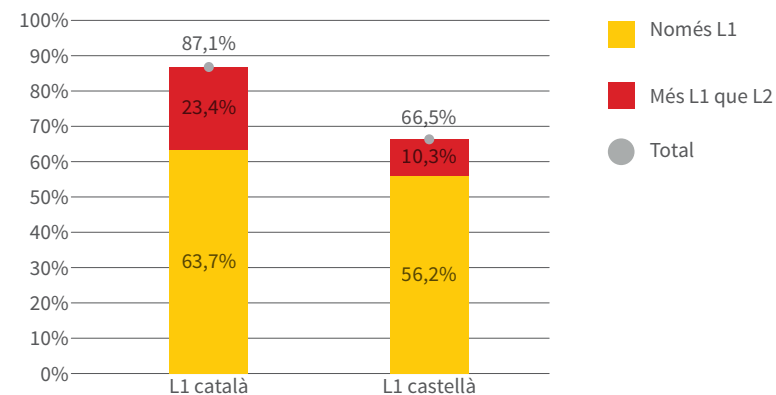
Tot i això, quan comparem el percentatge d'ús del català amb metges amb el percentatge del català com a llengua habitual, veiem que el primer és sensiblement inferior al de les persones que estan habituades a parlar-lo en el seu dia a dia.

Les diferències són molt més elevades si comparem l'ús amb metges amb el nombre de gent que declara saber parlar en català, ja que si bé un 80,4 % de la població declara saber parlar la llengua i, per tant, es podria considerar parlant potencial de català, només un 40 % de la població l'utilitza amb metges.

Es pot fer una anàlisi amb més profunditat de les dades de l'EULP 2013 a partir de l'Anàlisi de l'Enquesta d'Usos Lingüístics de la Població a Catalunya 2013 (DGPL, 2018; vol.1)². Gràcies a aquest estudi, podem conèixer alguns dels comportaments de la població segons les seves característiques sociolingüístiques i la seva llengua amb els metges.

En el Gràfic 3 podem observar quina és la fidelitat lingüística tant dels parlants inicials de català com dels parlants inicials de castellà.

Gràfic 3. Ús de la L1 amb metges de les persones amb llengua inicial català i castellà



Font: Elaboració pròpia a partir de SOROLLA, N. i F.X. VILA (2018: 138)

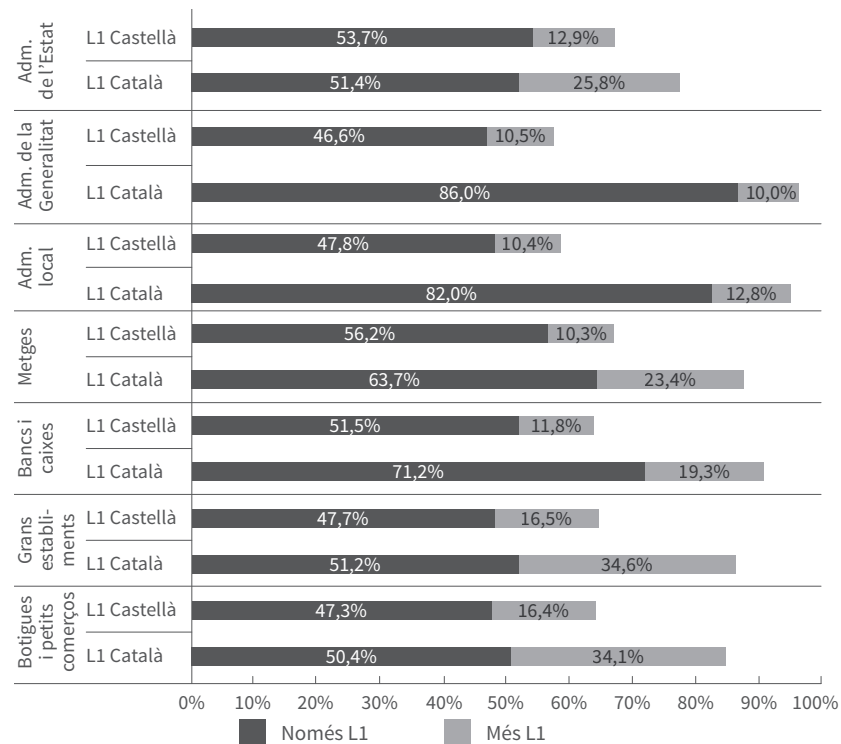
Un 87,1 % de la població catalanoparlant manté —ja sigui de forma exclusiva o de forma majoritària— la seva llengua inicial quan parla amb el metge. Aquest percentatge és 20 punts més alt que el de l'ús dels castellanoparlants inicials amb la seva llengua. Tot i així, cal tenir en consideració dos elements. En primer lloc, prop d'un 47 % de la població no fa un ús exclusiu del català tot i ser la seva llengua inicial i, en segon lloc, tal com es pot observar en el Gràfic 4, l'ús del català amb els metges és molt inferior al de la resta d'àmbits d'ús com les Administracions local (82 %) i autonòmica (86 %), les quals,

² En concret, el capítol 6: SOROLLA, N. i F.X. VILA: "Les llengües en els usos personals i en els àmbits de consum i serveis".

cal recordar, tenen uns protocols lingüístics per part dels funcionaris més desenvolupats que no pas el sector sanitari. També és destacable que els usos lingüístics als bancs i caixes (71,2 %) és superior a l'ús que es fa amb els metges.

Pel que fa als parlants inicials de castellà, veiem que l'ús de la seva llengua és inferior al dels catalanoparlants, ja que un 66,5 % l'utilitzen de forma exclusiva o majoritària. Per tant, tot i que no existeixen dades disponibles, podem saber que un 33,5 % dels castellanoparlants utilitzen o bé el català (només o sobretot) o bé fan un ús equivalent del català i el castellà³.

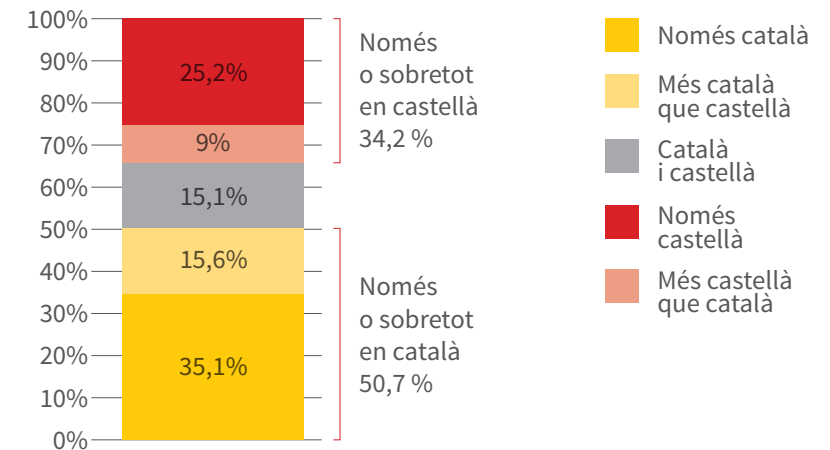
Gràfic 4. Usos lingüístics segons L1 en àmbits de comerç, serveis i administracions de les persones



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

En aquest mateix estudi sobre l'anàlisi de les dades de l'EULP també s'analiza el percentatge d'ús del català de la població que declara saber parlar-lo. En el Gràfic 5 es poden observar les dades referents als usos lingüístics amb els metges.

Gràfic 5. Usos lingüístics amb metges de la població que sap parlar català



Font: Elaboració pròpia a partir de SOROLLA, N i F.X. VILA (2018: 139)

Aquestes dades ens confirmen allò que ja intuïem en el Gràfic 2: d'entre tota la població que declara saber parlar català, la meitat (50,5 %) l'utilitza de forma exclusiva o majoritària. Tot i que si ens centrem en els que declaren que en fan un ús exclusiu, el percentatge disminueix fins al 34,9 %.

³ No podem saber quin percentatge és el corresponent a les categories "Només castellà", "Més català que castellà" i "Tant català com castellà", ja que aquestes dades no han estat publicades.

2.2. Enquesta externa

Per tal d'aprofundir en la realitat sociolingüística en l'àmbit sanitari, la Plataforma per la Llengua va encarregar un estudi quantitatiu al Gabinet d'Estudis Socials i Opinió Pública (GESOP). Es tracta d'una mostra de 1.600 persones, de 16 o més anys, amb un marge d'error de +/-2,5 %, amb un treball de camp realitzat entre el 24 d'abril i el 3 de maig del 2018. En aquesta enquesta es van fer preguntes relacionades amb els usos lingüístics amb el personal dels centres sanitaris, la valoració des d'un punt de vista lingüístic, així com altres qüestions de caràcter sociolingüístic i sociodemogràfic.

Tal com hem vist amb les dades de l'EULP, l'ús del català en l'àmbit sanitari és elevat si el comparem amb el que trobem en altres àmbits d'ús. A més, el descens que ha patit en els últims 10 anys ha seguit la mateixa tendència que s'ha vist en el conjunt de la societat. Amb tot, les dades de l'EULP només ens mostren el comportament declarat de la població, però no ens permeten conèixer com aquest comportament s'interrelaciona amb la llengua parlada pels metges i la resta de personal sanitari. En aquest apartat es vol resoldre allò plantejat en l'objectiu 2: investigar la vinculació dels usos lingüístics del personal de l'àmbit de la salut i els usos lingüístics dels usuaris per tal de veure quina influència tenen els primers sobre els segons. Per fer-ho, a partir de les dades obtingudes amb l'enquesta del GESOP, es projectarà el comportament de la població a partir de dos supòsits: el primer, que el personal sanitari es dirigeix de forma exclusiva en català, i el segon, que ho fes de forma exclusiva en castellà.

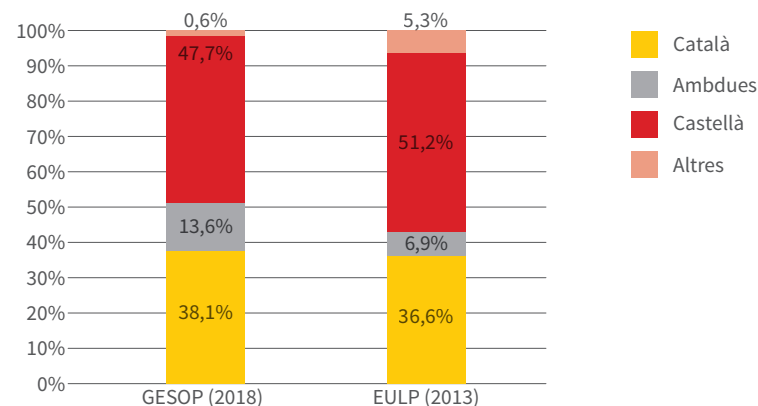
La segona part d'aquest apartat està relacionada amb el tercer objectiu: estudiar la valoració de l'atenció lingüística en l'àmbit de la salut, i és farà un repàs de quina és la valoració de la població pel que fa a la situació del català i el castellà dintre dels centres sanitaris i els motius pels quals es fa aquesta valoració.

Tant en la primera com en la segona part de l'anàlisi es presentaran els resultats distingint-los segons tres variables: la llengua habitual⁴, l'edat i la tipologia de centre (és a dir, si són usuaris de la sanitat pública o de la sanitat privada).

Les dades de l'estudi del GESOP són comparables amb les dades de l'EULP, si bé hi ha alguns elements que els diferencien que cal esmentar. En primer lloc, tal com es pot observar en el Gràfic 6, trobem unes lleugeres diferències pel que fa als percentatges referents a la llengua habitual, sobretot en els parlants d'ambdues llengües (13,6 % en l'enquesta del GESOP i 6,9 % en l'EULP) i parlants d'altres llengües (0,6 % al GESOP i 5,3 % a l'EULP)⁵. Pel que fa als dos grups sociolingüístics principals, els percentatges de catalanoparlants i castellanoparlants són prou similars, tot i que amb una lleugera sobrerepresentació d'entre un 2 % i un 3 % dels primers.

També cal considerar que hi ha un decalatge temporal de cinc anys entre les dues enquestes en el qual es veuen reflectits, necessàriament, uns canvis en la realitat social.

Gràfic 6. Llengua habitual a l'estudi del GESOP (2018) i a l'EULP (2013)



Font: Elaboració pròpia a partir de GESOP (2018) i EULP (2013)

Per últim, cal fer també un petit apunt metodològic pel que fa referència als usos lingüístics en l'àmbit sanitari: mentre que en l'EULP es preguntava per la llengua amb els metges, en l'enquesta del GESOP es fa referència a la llengua amb tot el personal sanitari. Aquest fet també pot influir en la diferència entre els dos estudis.

2.2.1. Usos lingüístics en els diferents supòsits

En la primera part de l'anàlisi de les dades de l'enquesta del GESOP s'intentarà conèixer quin seria el comportament de la població tant en el supòsit d'ús exclusiu del català com del castellà per part del personal sanitari.

2.2.1.1. Metodologia

Per tal de conèixer aquests comportaments, s'han construït dues variables dicotòmiques que fan referència al fet de si els informants convergiren o no en la llengua del metge. Aquestes variables s'han construït a partir de tres de les preguntes incloses en la base de dades de GESOP: la llengua habitual, la llengua de referència i la llengua del personal sanitari (Taula 1).

⁴ Per tal d'evitar un llenguatge farragós, en aquest estudi anomenarem *catalanoparlants* aquells que tenen el català com a llengua habitual i *castellanoparlants* els que tenen el castellà com a llengua habitual, més enllà de les seves capacitats per parlar en l'altra llengua oficial.

⁵ El nombre de parlants d'altres llengües està, per tant, infrarepresentat en aquesta enquesta i, tal com es veurà, les seves dades no seran estadísticament significatives en cap de les anàlisis realitzades.

Taula 1. Variables utilitzades

	Llengua habitual	Llengua referència	Llengua personal sanitari
Tipus	Recollida	Construïda	Recollida
Pregunta	Em podria dir en quina llengua s'expressa vostè habitualment, en català o en castellà?	-	Quan algú del personal del seu centre de salut (metges, infermers, personal d'atenció al públic) li parla en català/castellà, vostè què fa habitualment?
Categories	A. Català B. Castellà C. Ambdues	A. Català B. Castellà	A. Li parlo en català B. Li parlo en castellà C. No em passa mai o gairebé mai D. Depèn de la situació E. Indistintament/no m'hi fixo F. En català i castellà
Explicació	Llengua d'ús habitual per part de la població.	En el cas dels parlants d'ambdues llengües i els parlants d'altres llengües, s'utilitza la llengua en què van respondre com a indicador de la seva llengua de referència.	Segons la seva llengua habitual (o la llengua de referència en el cas dels parlants d'ambdues llengües i d'altres llengües) es preguntava quin era el seu comportament lingüístic en el cas que el personal sanitari se'ls dirigís en l'altra llengua (català en el cas dels castellanoparlants i a la inversa).

Font: Elaboració pròpia

Les variables que fan referència al comportament de la població s'han construït amb la combinació de les respostes, d'un costat, de la pregunta referent a la llengua amb el personal sanitari i, de l'altre, amb la llengua habitual, si bé en el cas dels parlants habituals de català i castellà i d'altres llengües s'ha utilitzat la variable "llengua de referència". La metodologia de construcció de la nova variable s'ha seguit amb els criteris que es poden veure a les Taules 2 i 3.

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 i castellà	Català		Parlaria català
	Castellà	Català	Parlaria català
Castellà		Castellà	No parlaria en català
		Català	Parlaria català
Altres		Castellà	No parlaria en català
		Català	Parlaria català
		Castellà	No parlaria en català

Font: Elaboració pròpia

En el primer supòsit, en què el personal mèdic parlaria únicament en català, s'han assignat com a parlants en aquesta llengua els parlants habituals de català, els parlants habituals de castellà que van respondre "català" en la variable referent a la llengua amb el personal sanitari, els parlants d'ambdues o altres llengües amb llengua de referència català i els parlants d'ambdues o altres llengües amb llengua de referència castellana que responien "català" a la llengua amb el personal sanitari.

En el cas del supòsit d'ús exclusiu del castellà (Taula 3), s'ha seguit la mateixa lògica que en el cas del supòsit en català. S'ha considerat que serien perfils que convergirien cap al castellà els castellanoparlants, els parlants d'ambdues i altres llengües amb el castellà com a llengua de referència i, per últim, els catalanoparlants habituals i parlants d'ambdues i altres llengües amb llengua referencial catalana que van respondre que parlarien en castellà amb el personal sanitari en els casos en què aquest se li dirigís en aquesta llengua.

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		Català	No parlaria castellà
		Castellà	Parlaria castellà
Català i castellà	Català	Català	No parlaria castellà
	Castellà	Castellà	Parlaria castellà
Castellà		Català	No parlaria castellà
		Castellà	Parlaria castellà
Altres	Català	Català	No parlaria castellà
	Castellà	Castellà	Parlaria castellà

Font: Elaboració pròpia

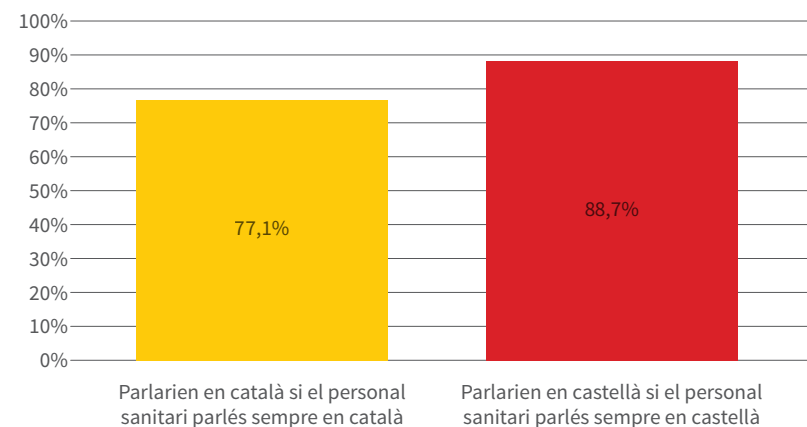
Els casos en què a la pregunta “Llengua amb personal sanitari” han respost una altra opció que no sigui “Li parlo en català” o “Li parlo en castellà”, s’han exclòs en aquesta primera part de l’anàlisi.

2.2.1.2. Resultats

Comportament lingüístic de la població en general

Si analitzem els resultats pel conjunt de la població (Gràfic 7), veiem que el nombre de persones que s’adaptarien a la llengua del personal mèdic és molt elevat en els dos supòsits estudiats, tot i que en el supòsit d’ús del castellà per part del personal sanitari hi trobem un percentatge superior.

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

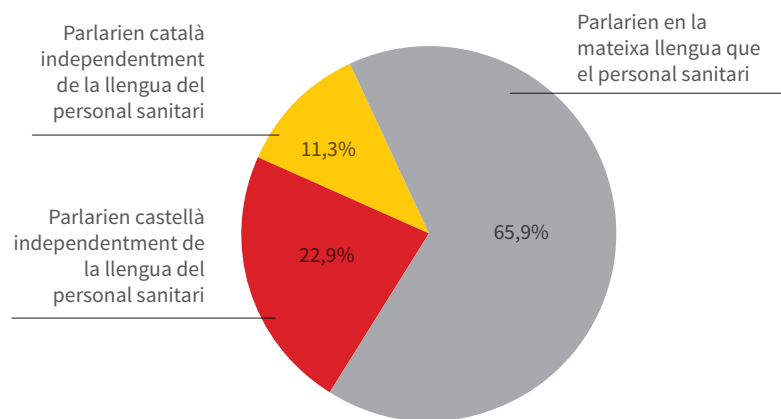


Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

Així, en l’escenari que el personal sanitari parlés exclusivament en català, un 77,1 % de la població també ho faria, mentre que en el supòsit que ho fes en castellà, fins a un 88,7 % també respondria en aquesta llengua.

Com a resultat, tenim tres possibles perfils de persones: aquelles que sempre parlarien amb la llengua del personal sanitari, aquelles que parlarien sempre castellà independentment de la llengua utilitzada pel personal sanitari i aquelles que parlarien sempre català independentment de la del personal sanitari (Gràfic 8).

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



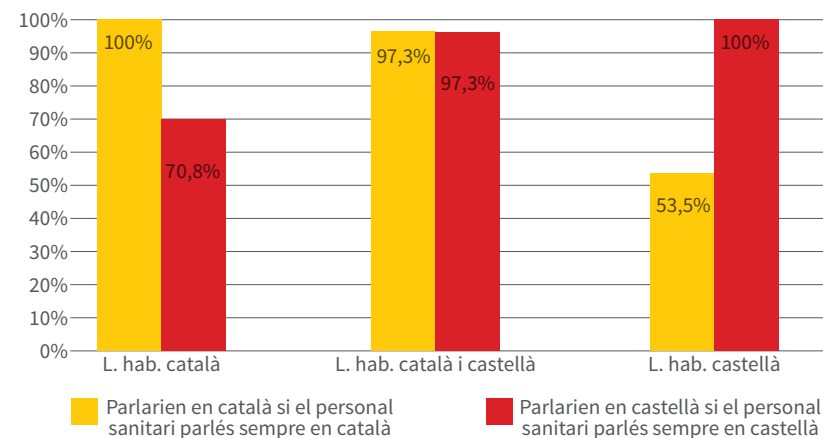
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

La gran majoria de la població (65,9 %) convergiria en la llengua del personal sanitari, mentre que les altres dues opcions tenen uns resultats més allunyats, tot i que presenten diferències entre si, ja que, tal com podem observar, el percentatge de fidelització cap al castellà (22,9 %) és el doble que el del català (11,3 %).

Comportament segons llengua habitual

El principal interès a analitzar el comportament dels quatre grans grups segons la seva llengua habitual (Gràfic 9) és veure quina és la diferència entre els dos grups majoritaris: els catalanoparlants i els castellanoparlants.

Gràfic 9. Comportament segons grups sociolingüístics



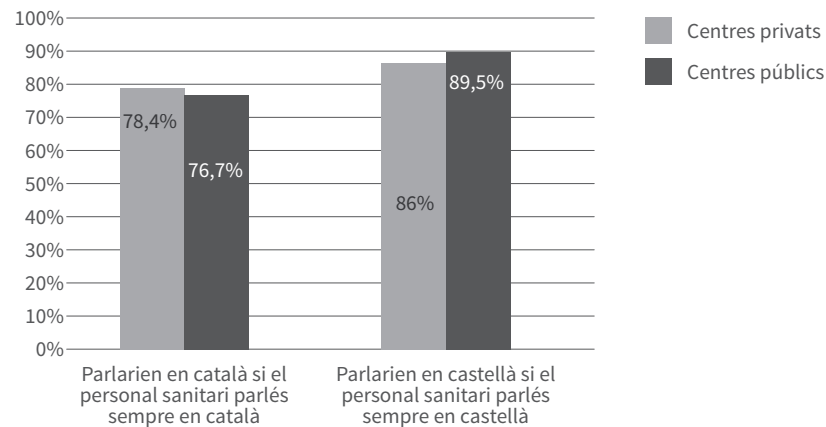
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

Els catalanoparlants tindrien més tendència a utilitzar el castellà que no pas els castellanoparlants el català. Així, el nombre de catalanoparlants que utilitzaria el castellà en un supòsit d'ús d'aquesta llengua per part del personal mèdic és del 70,8 %, mentre que en el cas invers el nombre de castellanoparlants que convergiria cap al català baixa fins al 53,5 %. Els parlants de català i castellà, per la seva banda, tenen un percentatge d'adaptació a la llengua del metge que supera el 97 %, tant en el cas del català com en el del castellà.

Comportament lingüístic segons tipologia de centre

Si ens centrem en els comportaments de la població en els dos supòsits estudiats comparant la població segons si és usuària de la sanitat pública o de la privada (Gràfic 10), no trobem gaires diferències.

Gràfic 10. Comportament segons tipologia de centre sanitari



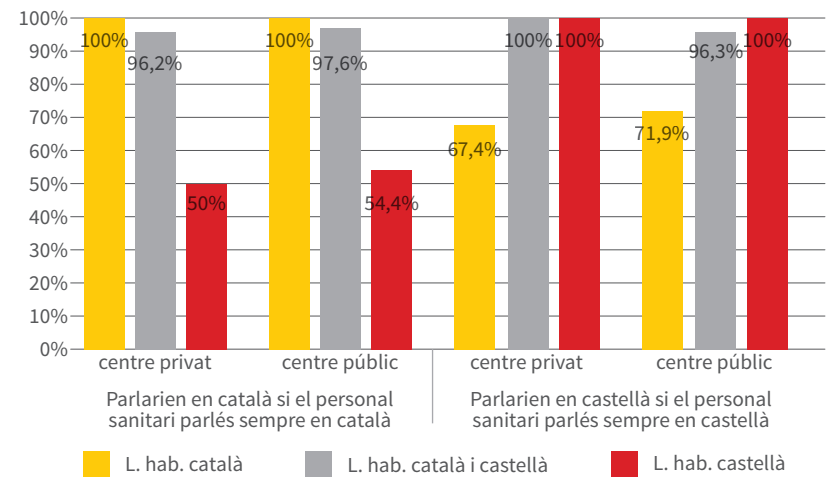
Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de GESOP (2018)

En el cas del comportament dels dos supòsits segons la tipologia del centre, es manté la tendència que ja s'ha vist en el conjunt de la població: un major percentatge de convergència en el supòsit d'ús del castellà (amb uns valors del 86 % i del 89,5 % de la població) que en el supòsit de l'ús del català (entre el 76,7 % i el 78,4 % de la població).

Comportament segons llengua habitual i tipologia de centre

Si fem una anàlisi trivariada amb el comportament en els dos supòsits, la llengua habitual i la tipologia de centre (Gràfic 10), podem confirmar el que ja s'intuïa en els dos punts anteriors: la llengua habitual té un major pes explicatiu que no pas el fet de ser un usuari de la sanitat pública o de la privada.

Gràfic 11. Comportament segons tipologia de centre sanitari i llengua habitual



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

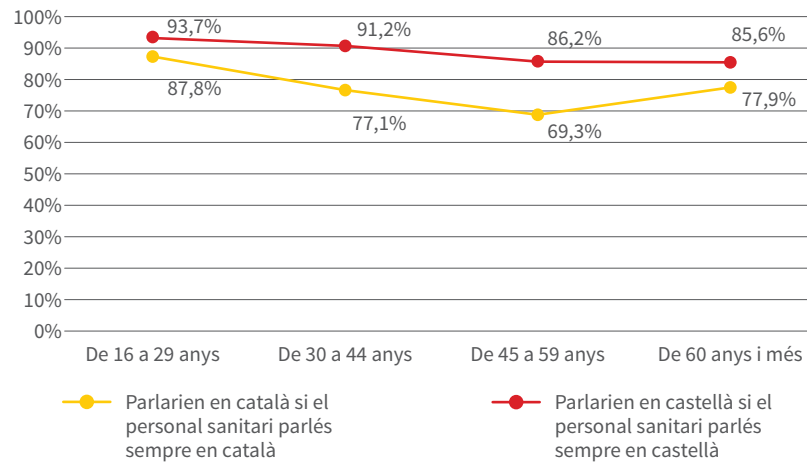
Si comparem els resultats de catalanoparlants i castellanoparlants, trobem que hi ha una diferència d'uns 20 punts entre el percentatge de convergència cap a la llengua del personal mèdic tant en la sanitat pública com en la privada. El percentatge de població catalanoparlant que utilitzaria el castellà en el supòsit que el personal sanitari els parlés en aquesta llengua seria del 67,4 % en centres privats i del 71,9 % en els centres públics, mentre que el dels castellanoparlants que ho farien en català seria del 50 % entre els usuaris de la privada i del 54,4 % entre els de pública. El grup dels parlants amb ambdues llengües seria el que tindria un percentatge més alt en tots els casos, fregant el 100 % tant en els dos supòsits com en les dues tipologies de centre.

Amb aquests mateixos percentatges també podem fer la comparació entre els usuaris de la pública i de la privada i veiem com, efectivament, les diferències són molt més moderades que quan hem fet la comparació segons la llengua habitual. El més destacable, però, és que hi ha una major concentració de persones que parlaria amb la mateixa llengua que el personal sanitari en la sanitat pública que no pas en la privada.

Comportament lingüístic segons edat

Si analitzem el comportament en els dos supòsits estudiats tenint en compte les quatre franges d'edat (Gràfic 12), veiem com els dos segueixen una tendència general similar, si bé amb certes diferències.

Gràfic 12. Comportament segons edat



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

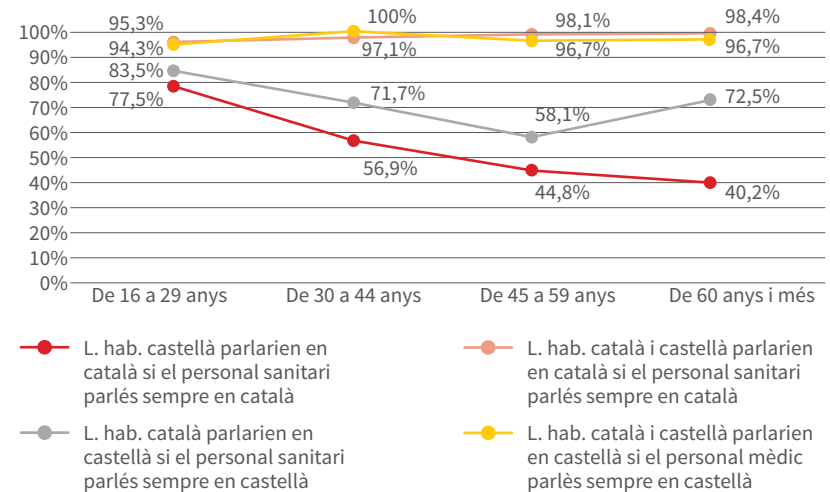
En general, podem dir que el nombre de persones que parlarien en la mateixa llengua que el personal sanitari augmenta a mesura que disminueix l'edat. Aquesta tendència es dona d'una manera més constant en el cas del supòsit castellà, passant d'un 93,7 % de la cohort més jove a un 85,6 % en la franja d'edat més gran, amb una disminució més moderada entre cohort i cohort.

En el cas del supòsit del català, també hi veiem una tendència decreixent, si bé aquesta es dona d'una manera més irregular. En les tres primeres franges d'edat trobem una tendència lineal i decreixent amb uns canvis entre cohorts molt més accentuats que en el supòsit d'ús del castellà: mentre que les diferències entre les franges d'edat pel que fa a l'ús del castellà era d'entre 2 i 4 punts, en el supòsit de l'ús del català és d'entre 8 i 10 punts. Així, entre la població dels 16 als 29 anys el percentatge és del 87,8 %, entre la població de 30 a 44 anys, del 77,1 %, i entre la població dels 45 als 59 anys el valor baixa fins al 69,3 %. És en la cohort d'edat que agrupa la població de més edat on es trenca la tendència lineal, ja que el percentatge de persones que parlarien en català amb el personal sanitari augmenta fins al 77,9 %, essent el segon percentatge més alt, per darrere només del de la cohort d'edat més jove. Aquest alt resultat de l'última cohort d'edat s'explica, en gran part, per la composició sociodemogràfica de la població, ja que és l'única franja d'edat on els catalanoparlants representen més d'un 50 % de la població.

Comportament segons edat i llengua habitual

Per tal d'intentar clarificar i explicar les diferències entre els comportaments que s'han vist segons les franges d'edat, s'ha realitzat una anàlisi trivariada, distingint els resultats en els dos supòsits segons l'edat i la llengua habitual (Gràfic 13)⁶.

Gràfic 13. Comportament segons edat i llengua habitual



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

L'edat té un efecte accentuador de les tendències pròpies que ja hem vist en cada grup sociolingüístic. A mesura que avança l'edat, la diferència entre els percentatges de catalanoparlants que parlarien castellà i la dels castellanoparlants que parlarien català va augmentant, amb l'excepció de la cohort dels 45 als 59 anys, en la qual, tal com ja hem esmentat, trobem els percentatges més baixos de tota la població.

⁶ Per clarificar les dades, en aquest gràfic només hi ha les categories que tenen més interès: catalanoparlants que parlen en castellà quan el personal sanitari se'ls dirigeix en aquesta llengua, castellanoparlants que parlen en català quan el personal sanitari se'ls dirigeix en aquesta llengua i les dues categories dels parlants d'ambdues llengües. Per tant, s'han exclòs, d'una banda, les categories referents als catalanoparlants que parlen català amb el personal sanitari i els castellanoparlants que ho fan en castellà (en els dos casos, els percentatges són del 100 %) i, de l'altra, els parlants d'altres llengües (les dades dels quals no són estadísticament significatives).

En primer lloc, veiem com els castellanoparlants segueixen una tendència lineal pel que fa al seu ús en català, ja que entre la població més jove (d'entre 16 i 29 anys) el percentatge de persones que parlarien en català si el personal sanitari se li dirigís només en aquesta llengua seria del 77,5 %, percentatge que va disminuint a mesura que augmenta l'edat de la població, arribant al 40,2 %, en l'última cohort d'edat.

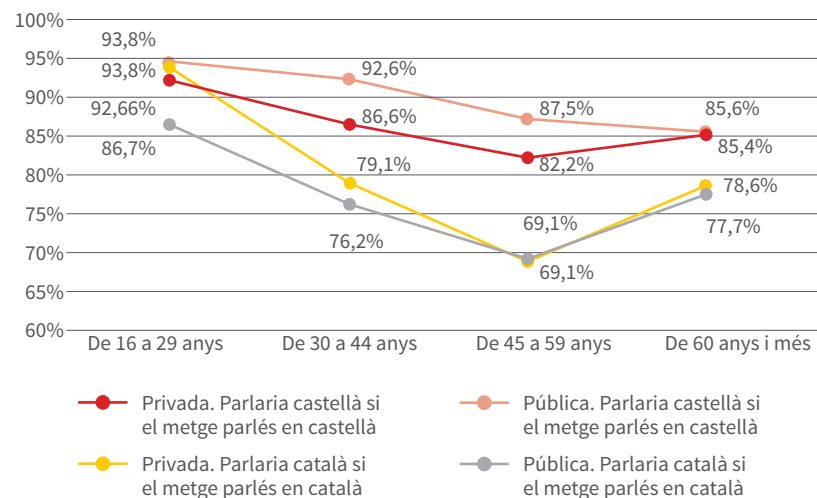
Pel que fa a l'ús del castellà per part dels catalanoparlants habituals, podem observar una tendència similar a la dels castellanoparlants, si bé molt més moderada. La cohort d'edat més jove és la que té un percentatge més alt pel que fa al supòsit d'ús del castellà (83,5 %), mentre que en les edats més avançades el percentatge és sempre inferior, destacant, sobretot, el 58,1 % en la franja d'edat dels 45 als 59 anys.

Els parlants habituals de català i castellà, per la seva banda, tenen uns valors molt alts tant en l'ús del català com en l'ús del castellà i en totes les franges d'edat estudiades.

Comportament lingüístic segons edat i tipologia de centre

Si posem en relació l'edat amb la tipologia de centre (Gràfic 14) veiem com, de nou, les diferències entre els usuaris de la sanitat pública i de la privada no són excessivament grans, amb l'excepció de l'ús del castellà en les dues franges d'edat intermèdies.

Gràfic 14. Comportament segons edat i tipologia de centre



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

Exceptuant la població més jove —en la qual tots els percentatges són molt alts i amb tots els valors situats en una forquilla de 7 punts, entre el 86,8 % (parlarien en català amb el personal sanitari en el sector públic, representant el percentatge més baix d'aquest grup d'edat) fins al 93,8 % (parlarien en castellà amb el personal sanitari en el sector privat)—, en la resta de grups d'edat trobem dos blocs clarament diferenciats: els corresponents al supòsit que el personal sanitari parlés català, amb uns valors més baixos, i els corresponents al supòsit en què el personal sanitari parlés en castellà, amb uns valors més elevats. A més, en el cas del supòsit d'ús del català, els percentatges entre els usuaris de la sanitat pública són lleugerament més elevats que els de la privada, mentre que en el supòsit de l'ús del castellà, els de la privada són més elevats que els de la pública.

En la cohort d'edat dels 30 als 44 anys el 92,6 % de la població de la sanitat pública i el 86,6 % de la privada parlaria en castellà si el personal sanitari parlés exclusivament en aquesta llengua. En el cas del català aquests valors disminuirien en un 79,1 % entre els usuaris de la sanitat privada i un 76,2 % en els de la pública.

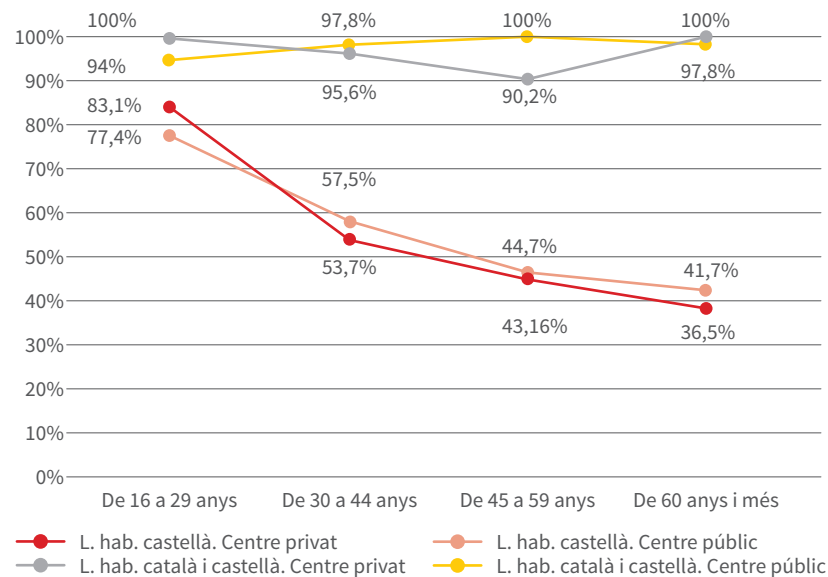
En aquelles persones que tenen entre 45 i 59 anys hi trobem, de nou, els valors més baixos de tota la població pel que fa al nombre de persones que parlarien en català amb el personal sanitari: tant en la sanitat pública com en la privada el percentatge seria del 61,1 %. En el supòsit d'ús del castellà, els valors també disminueixen respecte a la cohort anterior, tot i que el descens no és tan accentuat com en el cas dels del supòsit en català. Tot i així, els usuaris en castellà de la sanitat pública segueixen sent el col·lectiu amb un percentatge més alt (87,4 %), mentre que entre els de la privada aquest percentatge és del 82,2 %.

En l'últim grup d'edat estudiat —els majors de 60 anys— veiem un repunt entre el nombre de persones que convergirien cap al català, situant-se en un 78,6 % en la privada i un 77,7 % en la pública. En el cas del supòsit en castellà, el percentatge rondaria el 85 %, tant entre els usuaris de la pública com en els de la privada.

Comportament segons edat, llengua habitual i tipologia de centre

Per acabar, s'observarà com es relacionen les quatre variables estudiades entre elles: comportament lingüístic en els dos supòsits, llengua habitual, edat i tipologia de centre. Com que aquesta és una anàlisi complexa que s'arriba a dividir en 12 possibles perfils diferents, s'ha dividit en dos gràfics diferents corresponents a cadascun dels dos supòsits (Gràfic 15 i Gràfic 16).

Gràfic 15. Parlarien català si el personal sanitari parlés sempre en català segons edat, llengua habitual i tipologia



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

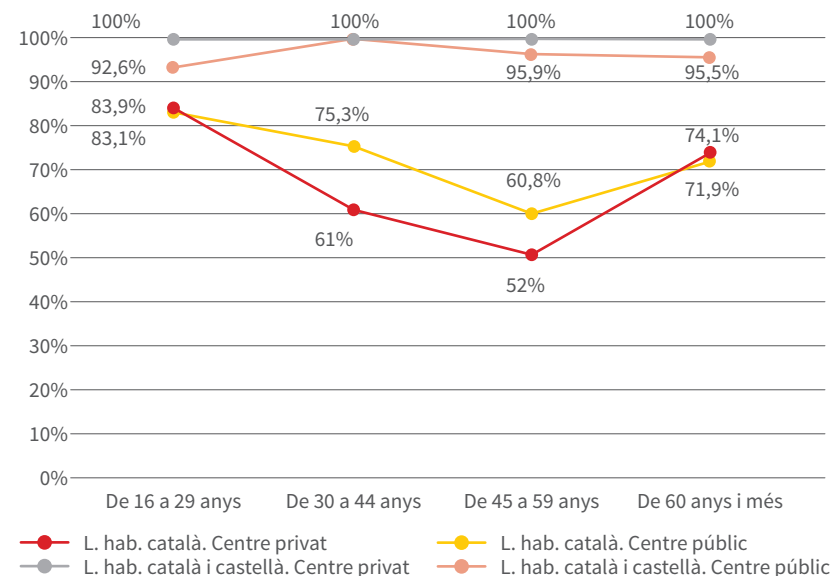
En el supòsit que el personal sanitari parlés de forma exclusiva en català, tant l'edat com la llengua habitual tenen un pes explicatiu molt més gran que no pas la tipologia de centre.

Entre els parlants d'ambdues llengües hi trobem uns percentatges d'adequació amb la llengua del personal sanitari molt elevat, sempre superior al 90 % en totes les cohorts d'edat i tant en la sanitat pública com en la privada.

Els parlants habituals de castellà, per la seva banda, tenen un percentatge que varia molt en funció de l'edat. Així, les cohorts més joves mantenen un percentatge d'adequació en la llengua del personal sanitari, i és, a més, l'única cohort on trobem un valor més alt en la sanitat privada que en la pública. En tot cas, els valors són superiors a la mitjana de la població (77,4 % en l'àmbit públic i 83,1 % en el privat). A mesura que augmentem l'edat el percentatge de persones amb llengua habitual castellana que

parlarien en català va disminuint i, en tots els casos, el percentatge en la sanitat pública és lleugerament més elevat que en la sanitat privada. En la segona cohort més jove el percentatge és superior al 50 % de la població (57,5 % privada i 54,7 % pública). Per últim, entre les persones d'edat més avançada el percentatge ja és inferior al 50 %: en el grup 45 a 59 anys, 44,7 % en la pública i 43,2 % en la privada, i en el grup de més de 60 anys, 41,7 % pública i 36,5 % privada.

Gràfic 16: Parlarien castellà si el personal sanitari parlés sempre en castellà segons edat, llengua habitual i tipologia



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

En el supòsit d'ús del castellà per part del personal sanitari, el fet de si els usuaris són d'un centre públic o privat té bastanta més importància que en el supòsit d'ús del català i, en canvi, la llengua habitual i l'edat tenen un pes explicatiu inferior que en el supòsit d'ús del català. Tot i que sí que s'hi poden observar diferències, no segueixen una tendència lineal, com en el cas del primer supòsit. De la mateixa manera que s'ha vist anteriorment, la franja de població més jove és la que té un comportament més diferenciat de la resta de la població, amb uns valors molt més elevats i sense excessives diferències entre ells. Els parlants habituals de castellà tenen un percentatge del 83 % tant en la pública com en la privada, mentre que els parlants d'ambdues llengües tenen un percentatge molt elevat (92,6 % en el cas de la pública i 100 % en la privada).

En la cohort de 30 a 44 anys hi trobem la major diferència entre els usuaris de les dues tipologies de centres. Els castellanoparlants usuaris de la pública (75,3 %) tenen un valor 15 punts més alt que els de la privada (61 %).

En el cas de la cohort dels 45 als 49 anys observem, de nou, una davallada en el nombre de gent que convergiria cap al castellà, que es dona amb la mateixa intensitat en la privada i en la pública. És en aquesta cohort on podem trobar els valors més baixos de tota la població: 60,8 % en la pública i 51,9 % en la privada.

Per últim, entre els majors de 60 anys hi ha un repunt en els percentatges d'ús del castellà. En aquest cas, el percentatge és 3 punts més elevat entre els usuaris de la privada (74,1 %) que no pas entre els de la pública (71,9 %). De fet, l'augment entre els primers és molt més gran respecte al percentatge que ens trobàvem en les dues cohorts d'edat anteriors. Pel que fa als usuaris de la sanitat pública, també veiem un augment d'11 punts respecte al grup d'edat de 45 a 59 anys, situant-se a prop dels valors de les persones d'entre els 30 i els 44 anys.

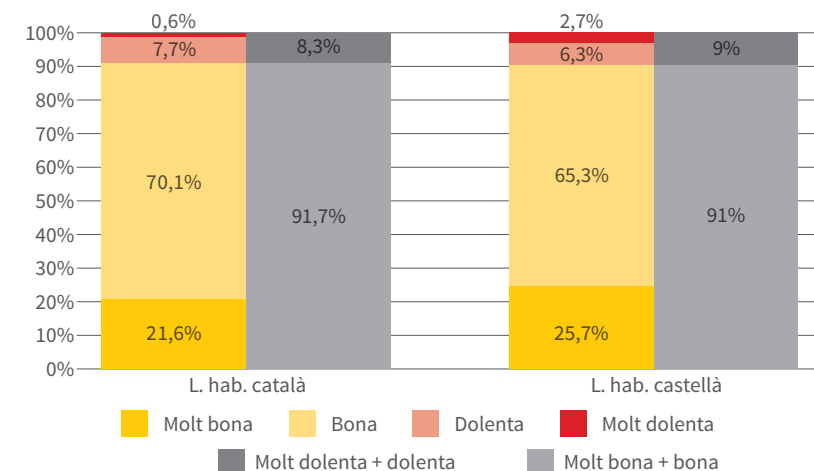
2.2.2. Valoració de la situació de les llengües en el sistema sanitari

Dintre de l'estudi de GESOP per a la Plataforma per la Llengua també s'inclouia un apartat de preguntes sobre la valoració dels usuaris pel que fa a la situació de les llengües dintre del centre mèdic mitjançant dues preguntes. La primera, quina era la valoració que feien de la situació de la seva llengua habitual⁷. Aquesta pregunta tenia quatre possibles categories de resposta: "molt bona", "bona", "dolenta" i "molt dolenta". En segon lloc, es realitzava una pregunta oberta per tal d'especificar quin era el motiu per fer aquesta valoració. Aquesta pregunta oberta va ser agrupada en 11 possibles categories de respost⁸.

2.2.2.1. Valoració segons llengua habitual

Si analitzem la valoració que en fa la població, dividint-la segons la seva llengua habitual (Gràfic 17), veiem que tots els grups sociolingüístics⁹ fan una valoració molt positiva, ja que un 91,7 % en el cas dels catalanoparlants i un 91 % en el cas dels castellanoparlants fa una valoració bona o molt bona. Tot i així, sí que podem trobar petites diferències entre els dos grups analitzats.

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



⁷ En el cas dels parlants d'ambdues i d'altres llengües se'ls va preguntar sobre la seva llengua de referència (en funció, per tant, de la llengua amb què responien el qüestionari) i, per tant, en alguns casos les seves respostes feien referència al català i d'altres al castellà. És per aquest motiu que s'han exclòs d'aquesta anàlisi.

⁸ "Mai he tingut problemes expressant-me en l'idioma que vull"; "Els interlocutors canvien al meu idioma amb facilitat"; "Els interlocutors em parlen en el meu idioma d'entrada"; "Puc canviar a l'idioma de l'interlocutor amb facilitat"; "L'atenció que m'han donat és bona"; "La majoria sap parlar-lo o el parla"; "Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma"; "Hi ha gent que no parla el meu idioma"; "La informació del centre no està en el meu idioma"; "Per raons polítiques" i "Altres".

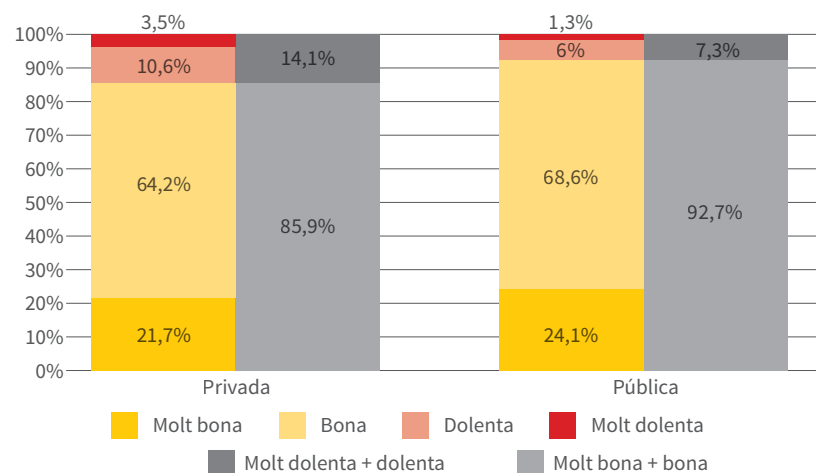
⁹ En el cas dels parlants d'altres llengües, tots els informants han donat una valoració bona o molt bona, però, com s'ha explicat, són una mostra molt baixa que no és estadísticament significativa. És per aquest motiu, també, que se'ls exclou de l'anàlisi.

Encara que, tal com s'ha dit, els dos grups en fan una valoració molt positiva, la principal diferència entre els dos rau en el fet que els catalanoparlants tenen una concentració més alta de respostes en els valors centrals (valoració bona i dolenta), mentre que els castellanoparlants la tenen en els valors extrems. Així, si sumem les dues categories centrals, aquestes representen un 77,8 % dels catalanoparlants i un 71,6 % dels castellanoparlants, mentre que en les dues categories extremes els valors són del 22,2 % i el 28,4 %, respectivament.

2.2.2.2. Valoració i tipologia de centre

Si observem la valoració general de la situació de les llengües en l'àmbit sanitari, dividint els resultats entre els usuaris de la sanitat pública i de la privada, obtenim els resultats expressats en el Gràfic 18.

Gràfic 18. Valoració i tipologia de centre



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

La valoració pel que fa a la situació lingüística als centres de salut és més positiva entre els usuaris de la sanitat pública que entre els de la privada, tot i que en els dos casos trobem un percentatge molt elevat de persones que en fan una valoració bona o molt bona.

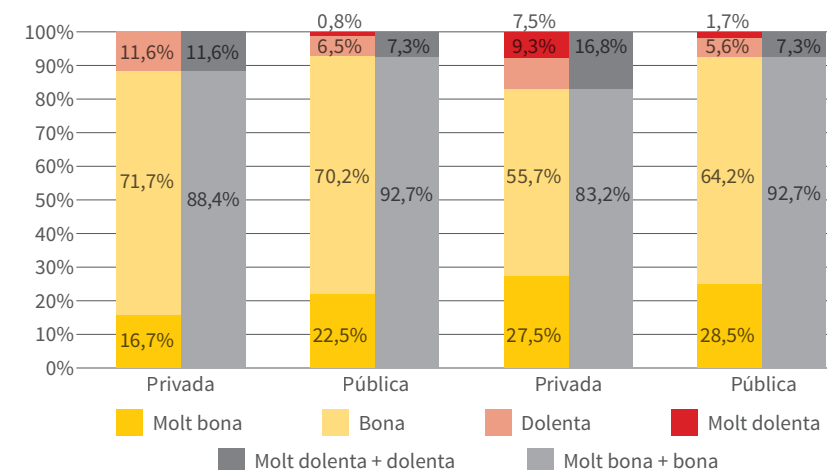
Un 24,1 % dels usuaris de la sanitat pública fan una valoració molt bona de la situació de la seva llengua habitual en l'àmbit sanitari, percentatge que baixa fins al 21,7 % en el cas de la privada. Entre les persones que en fan una valoració bona, el percentatge també és més elevat en els usuaris de la sanitat pública (68,6 %) que en els de la privada (64,2 %).

Com és lògic, per tant, hi ha un major nombre de persones que fan una valoració negativa entre usuaris de la sanitat privada que no pas entre els de la pública. De fet, els percentatges de les dues categories que indiquen una valoració negativa són més elevats en el cas de la privada que en el de la pública: "Molt dolenta", 3,5 % en la privada i 1,3 % en la pública, i "Dolenta", 10,6 % en la privada i 6 % en la pública.

2.2.2.3. Valoració segons tipologia de centre i llengua habitual

Un cop analitzada la valoració que es fa segons llengua habitual i tipologia de centre, s'analitzaran les tres variables conjuntament (Gràfic 19).

Gràfic 19. Valoració segons tipologia i llengua habitual



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

En comparar les valoracions segons llengua habitual i tipologia de centre, veiem que les millors valoracions segueixen sent les dels usuaris de la sanitat pública. Prop del 93 % dels usuaris de la pública —ja siguin parlants habituals de català com de castellà— fan una valoració positiva de la situació de les llengües en el seu centre sanitari. Per la seva banda, els usuaris de la privada en fan una valoració més negativa: 88,4 % entre els parlants habituals de català i 83,2 % entre els parlants habituals de castellà.

Si ens centrem en la comparació entre els catalanoparlants i castellanoparlants de la sanitat pública, veiem com se segueix el mateix patró que ja s'ha vist en veure els comportaments segons la llengua habitual: si bé la valoració —sumant la població que opina que la situació del català és bona amb els que opinen que és molt bona— és molt similar (92,7 % pels catalanoparlants i 92,7 % pels castellanoparlants), sí que es poden observar algunes petites diferències internes quan ens centrem en l'anàlisi en 4 categories. Així, tal com passa en el conjunt de la població, els catalanoparlants tenen una major concentració en els valors centrals (bona i dolenta) que en els valors extrems (molt bona i molt dolenta). La diferència de les dues categories centrals entre els dos grups és d'uns 3 punts: 76,7 % per part dels catalanoparlants i 73,1 % per part dels castellanoparlants.

Si ens centrem en els usuaris de la sanitat privada, la tendència és una mica diferent. En primer lloc, veiem com sí que existeix una diferència remarcable entre els parlants habituals de català i els parlants habituals de castellà. La suma entre les categories bona i molt bona és 5 punts més alta entre els catalanoparlants (88,4 %) que entre els castellanoparlants (83,2 %). Tot i que el percentatge dels segons és més alt, quan dividim les persones que en fan una valoració positiva entre les dues categories veiem com s'accentua la tendència que ja s'ha vist anteriorment: el percentatge de castellanoparlants en la categoria “molt bona” és molt més elevat que en els catalanoparlants (27,5 % i 16,7 %, respectivament). Per tant, també veiem una gran diferència (en el sentit contrari) entre els que fan una valoració “bona”: els castellanoparlants tenen el percentatge més baix de tota la població en aquesta categoria (55,7 %) mentre que la dels catalanoparlants és més a prop de la mitjana de la població (71,7 %).

Si ens centrem en les valoracions negatives, també podem observar aquesta mateixa tendència: un percentatge més elevat en la categoria “dolenta” entre els catalanoparlants (11,6 %) que en els castellanoparlants (5,6 %), i per tant un percentatge superior de la categoria “Molt dolenta” entre els castellanoparlants (7,5 %) que entre els catalanoparlants (0 %).

2.2.3. Motius de la valoració

Per tal d'aprofundir més en la valoració que el conjunt de la població fa de la situació de les llengües, és interessant veure quins són els motius que han donat per tal de fer-ne una valoració positiva o negativa. Per aquest motiu, s'han agrupat les valoracions positives (bona i molt bona) i les negatives (dolenta i molt dolenta) i s'han dividit els resultats segons la llengua habitual i segons la tipologia de centre.

En primer lloc, ens centrarem en les diferències pel que fa a la població que ha fet una valoració bona o molt bona de la llengua (Taula 4), les quals agrupen gairebé un 91 % de la població.

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)

2.2.3.1. Motius de la valoració segons llengua habitual

Tal com es pot observar a la Taula 4, l'única raó que té una valoració alta en els dos grups estudiats és el referent a **“Mai he tingut problemes expressant-me en l'idioma que vull”**, que és la segona resposta més esmentada tant pels catalanoparlants com pels castellanoparlants, amb un 26,7 % pels primers i un 26,5 % pels segons.

Si ens centrem en la resta de categories de resposta, podem trobar algunes diferències entre els grups. La més rellevant en aquest apartat és la que representa el principal motiu que donen els castellanoparlants habituals per fer una valoració positiva: **“Els interlocutors canvien al meu idioma amb facilitat”**, amb un 38,6 % dels casos. El percentatge en el cas del català baixa fins a l'11,7 %, sent el quart motiu més esmentat.

La categoria **“La majoria sap parlar-lo o el parla”** és la principal en el cas dels catalanoparlants (33,2 %), mentre que en el cas dels castellanoparlants el percentatge baixa fins al 15,8 % (tercera categoria).

Finalment, l'últim motiu amb un percentatge rellevant en els dos grups és **“Els interlocutors em parlen en el meu idioma d'entrada”**, que és esmentat per un 14,1 % de catalanoparlants i un 7,4 % de castellanoparlants.

Per últim, cal fer esment a la raó **“Hi ha gent que no parla el meu idioma”**, ja que, tot i que té un valor baix, és esmentat gairebé de forma exclusiva pels catalanoparlants (2,4 % per 0,2 %). Si aprofundim en els motius per donar una valoració dolenta o molt dolenta (Taula 5), veiem unes diferències més grans que en el cas de les valoracions positives, que, si bé representen un percentatge més reduït de la població, són rellevants per a aquest estudi.

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)

La pràctica totalitat de raons per fer una valoració negativa per part dels catalanoparlants es concentra en dues categories: **“Hi ha gent que no parla el meu idioma”**, amb un 52,8 % dels casos, i **“Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma”**, amb un 40,9 %.

Si observem el percentatge d'aquestes mateixes dues raons entre els castellanoparlants, veiem com només es manté amb un valor elevat el fet que **“Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma”** (50,9 % dels casos, sent l'opció més esmentada), mentre que només un 11,8 % creu que **“Hi ha gent que no parla en el meu idioma”**. Una altra categoria rellevant és la queixa que **“La informació del centre no està en el meu idioma”**, que és esmentada per un 8,2 % dels castellanoparlants i que no apareix entre les principals raons donades pels catalanoparlants. Per últim, cal destacar el fet que hi ha una categoria que només té un percentatge destacat dintre d'aquest grup (en concret un 20,8 %): **“Per raons polítiques”**, que fa referència a diferents queixes sobre la situació política a Catalunya i l'opinió que el castellà és una llengua majoritàriament perseguida per part de l'Administració pública.

2.2.3.2. Motius de la valoració segons tipologia de centre i llengua habitual

Tot seguit s'analitzaran les raons que s'han donat per fer una valoració positiva, dividint els resultats segons la tipologia del centre i la llengua habitual. Tal com es pot observar en la Taula 6, trobem algunes diferències entre els diferents grups. Algunes d'aquestes diferències les podem trobar clarament per raó de llengua habitual, altres per raó de l'àmbit sanitari i altres per una combinació de les dues.

D'aquestes tres diferències possibles, les que tenen com a raó la llengua habitual són més remarcables que no pas les que tenen com a raó la tipologia de centre.

Així, podem veure com els parlants habituals de català i de castellà tenen un comportament similar independentment de si són usuaris de la sanitat pública o de la privada. Tal com també hem pogut observar anteriorment, la principal raó que donen els castellanoparlants és que **“Els interlocutors canvien al meu idioma amb facilitat”**, que és la raó que esgrimeixen el 40,1 % dels castellanoparlants de la sanitat privada i el 38,5 % dels de la pública. Els valors d'aquesta categoria són molt més baixos entre els catalanoparlants tant de la privada (19,8 %) com, sobretot, entre els de la pública (9,3 %).

En el cas dels catalanoparlants, la principal raó és que **“La majoria sap parlar-lo o el parla”**; motiu donat pel 30,1 % dels catalanoparlants en l'àmbit privat i pel 33,7 % en l'àmbit públic. Per contra, en el cas dels castellanoparlants, aquest percentatge disminueix fins al 19,9 % entre els usuaris de la privada i al 15,6 % entre els usuaris de la pública.

Taula 6. Motius per donar una valoració bona o molt bona segons tipologia de centres i llengua habitual

	Privada		Pública	
	L. hab. català	L. hab. castellà	L. hab. català	L. hab. castellà
Mai he tingut problemes expressant-me en l'idioma que vull	28,8 %	28,8 %	26 %	25,8 %
Els interlocutors canvien al meu idioma amb facilitat	19,8 %	40,1 %	9,3 %	38,5 %
La majoria sap parlar-lo o el parla	30,1 %	19,9 %	33,7 %	15 %
Els interlocutors em parlen en el meu idioma d'entrada	11,5 %	1,8 %	15,2 %	8,6 %
L'atenció que m'han donat és bona	0,8 %	3,5 %	6 %	4,6 %
Puc canviar a l'idioma de l'interlocutor amb facilitat	1 %	0,9 %	2,4 %	2,2 %
Hi ha gent que no parla el meu idioma	2,2 %	0 %	2,5 %	0,2 %
Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma	1,7 %	0 %	0,7 %	1 %
Per raons polítiques	0 %	0 %	0,6 %	0,3 %
Altres	4,1 %	5,1 %	3,6 %	3,9 %

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

La darrera raó en què es pot veure una clara diferència segons llengua habitual és la que fa referència a **“Hi ha gent que no parla el meu idioma”**, tot i que els percentatges són molt baixos, és una raó expressada de forma gairebé exclusiva pels catalanoparlants (el 2,2 % entre els usuaris de la privada i el 2,5 % de la pública), i essent una categoria gairebé residual entre els castellanoparlants (0 % en la privada i 0,2 % en la pública).

Pel que fa a les raons on podem veure diferències segons la tipologia de centre, veiem com aquestes són molt més moderades. En primer lloc, trobem una categoria que si bé no és la majoritària entre els quatre grups estudiats, sí que té una presència alta en tots ells, és **“Mai he tingut problemes expressant-me en l'idioma que vull”**. En els quatre grups hi trobem percentatges superiors al 25 %, tot i que són lleugerament més alts en l'àmbit privat (un 28,8 % tant per catalanoparlants com per castellanoparlants) que en l'àmbit públic (26 % en els castellanoparlants i 25,8 % en els catalanoparlants).

L'altre motiu en el qual trobem una distinció per raó d'àmbit sanitari, tot i representar un percentatge molt baix de la població, és el que fa referència a **“Puc canviar a l'idioma de l'interlocutor amb facilitat”**. En aquest cas veiem que hi ha un percentatge major entre els usuaris de la pública (2,4 % pels catalanoparlants i 2,2 % pels castellanoparlants) que entre els usuaris de la privada (1 % pels catalanoparlants i 0,9 % pels castellanoparlants).

Per últim, cal destacar una darrera categoria de resposta. El fet que **“Els interlocutors em parlen amb el meu idioma d'entrada”** és un motiu exposat per una part important sobretot de catalanoparlants (11,5 % en la privada i 15,2 % en la pública) i, en menor mesura, pels castellanoparlants usuaris de la sanitat pública (8,5 %). En el cas dels castellanoparlants usuaris de la sanitat privada, però, el percentatge disminueix fins a l'1,8 %.

Si ens centrem en les raons que es van donar per fer una valoració negativa (Taula 7), veiem com, una vegada més, les principals diferències venen marcades per la llengua habitual.

De nou, el motiu que diferencia els dos grups lingüístics és el de **“Hi ha gent que no parla el meu idioma”** que és, de llarg, la principal raó que donen els catalanoparlants per tal de justificar la seva valoració negativa. En el cas de la privada, aquest fet es fa més evident, ja que engloba un 58,7 % dels casos. En el cas de la pública, aquest percentatge és més baix (49,6 %), però segueix molt lluny dels percentatges corresponents als castellanoparlants (12,7 % privada i 9,6 % pública).

El motiu més esmentat pels castellanoparlants és **“Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma”**, amb un 45 % en la privada i un 54,9 % en la pública. Aquesta mateixa raó, però, també té uns valors molt elevats en el cas dels catalanoparlants i, de fet, és la seva segona raó més esmentada. De la mateixa manera que passa amb els castellanoparlants, trobem un percentatge més alt entre els usuaris de la pública (43,6 %) que entre els de la privada (54,9 %).

Aquestes dues raons agrupen un 94,5 % dels usuaris catalanoparlants de la sanitat privada i un 93,6 % dels de la pública i, per tant, poden ser considerats els motius que expliquen el malestar dels catalanoparlants que fan una valoració negativa de la situació

Taula 7. Motius per donar una valoració dolenta o molt dolenta segons tipologia de centres i llengua habitual

	Privada		Pública	
	Català	Castellà	Català	Castellà
Hi ha gent que no parla el meu idioma	58,7 %	12,7 %	49,6 %	9,6 %
Hi ha interlocutors que m'atenen en l'altre idioma	35,8 %	45 %	43,6 %	54,9 %
La informació del centre no està en el meu idioma	0 %	21,1 %	0 %	2 %
Per raons polítiques	5,5 %	17,2 %	0 %	23 %
Altres	0 %	4,1 %	6,8 %	10,5 %

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

de la seva llengua en l'àmbit sanitari. En el cas dels castellanoparlants, aquestes dues categories tenen un pes molt menor: 57,6 % i un 64,5 %.

La resta de raons que donen els castellanoparlants són, en el cas dels usuaris de la privada, que **“La informació del centre no està en el meu idioma”**, amb un percentatge del 21,1 % que, en el cas dels usuaris de la pública baixa fins al 2 %. L'altre motiu que una part important dels castellanoparlants esmenten per fer una valoració negativa són les **“Raons polítiques”**, que agrupen un 17,8 % dels castellanoparlants de la privada i un 23 % dels de la pública.

Si revisem els objectius que ens plantejàvem a l'inici de l'estudi, podem arribar a les següents conclusions.

Pel que fa a l'ús del català en l'àmbit sanitari, podem dir que, si bé les dades de l'EULP demostren que el català té una presència forta —en comparació amb la resta d'àmbits d'ús—, el seu percentatge està lluny de poder-se considerar com el d'una llengua normalitzada. En primer lloc, perquè **la tendència marcada en els deu últims anys és la reducció del seu ús** i, en segon lloc, perquè hi ha una gran diferència entre les dades d'ús del català amb metges amb les dades de possibles potencials parlants (aquelles persones que declaren saber parlar-lo). De fet, **només la meitat de les persones que saben parlar el català l'utilitzen, també, amb el metge**, i d'aquests, només un 34,9 % l'utilitzen de forma exclusiva.

3. Conclusions i recomanacions

Aquesta baixa presència del català, a més, contrasta amb el fet que tal com es demostra en l'estudi, **l'ús lingüístic del personal de la salut determina fortament la tria lingüística dels usuaris**. Entre un 70 % i 90 % dels usuaris adeqüen la llengua a la del personal sanitari, tant si aquesta és el català com si és el castellà. En el cas concret del català, podem dir que **tres de cada quatre** usuaris de la sanitat parlarien en català amb el personal sanitari si aquest fes un ús exclusiu d'aquesta llengua. Aquesta tendència a l'adequació a la llengua del personal sanitari s'accentua més si tenim en compte l'edat, ja que les persones més joves són les que tenen uns percentatges majors pel que fa a la convergència lingüística —tant en català com en castellà— amb la llengua del personal sanitari.

En aquest mateix sentit, també s'observa que **el castellà té una capacitat de fidelització més elevada que el català**, ja que el nombre de catalanoparlants que parlaria en castellà amb el metge, si aquest fes un ús exclusiu d'aquesta llengua, és superior al dels castellanoparlants que emprarien el català. **En aquest mateix sentit, també s'ha vist que el percentatge de la població que utilitzaria el castellà independentment de la llengua que parlés el metge és el doble que la del català** (22,9 % en el primer cas i 11,3 % en el segon).

Tot i així, si comparem els hàbits dels castellanoparlants observats amb les dades de l'EULP amb les projeccions que s'han realitzat amb les dades de GESOP, veiem que un 33,5 % dels parlants inicials de castellà no utilitzen aquesta llengua de forma majoritària per parlar amb els metges. En el supòsit que el personal sanitari emprés el català, el percentatge de parlants habituals de castellà que utilitzaria el català augmentaria fins al 53,5 %. Per tant, i tenint en compte que la comparació entre els dos estudis s'ha d'agafar amb certa cautela, podríem dir que **un ús del català per part del personal sanitari augmentaria l'ús del català per part dels castellanoparlants**.

Aquest últim element és de gran importància, tenint en compte que la Sentència del TSJC del *Protocol d'usos lingüístics per al sector sanitari públic a Catalunya* i del *Protocol d'usos lingüístics per a la Generalitat de Catalunya i el sector públic que en depèn* va prohibir la majoria de mesures d'incidència del principal factor que determina els usos lingüístics en el sector i que cada cop els determinarà més. En aquest sentit, **la sentència del TSJC va atacar on més mal podia fer**, i és un dels majors atacs a la sobirania del poble de Catalunya per a fer polítiques lingüístiques.

Per últim, entrant en l'apartat de la valoració sobre la satisfacció per la presència de les llengües en l'àmbit sanitari, cal dir, en primer lloc, que **tant les persones que tenen el català com a llengua habitual com les que tenen el castellà estan majoritàriament satisfetes de l'atenció lingüística rebuda**. Aquesta valoració, a més, és més elevada

entre els usuaris de la sanitat pública. Tanmateix, **de les respostes es dedueix una percepció molt desigual dels seus drets lingüístics**. Les expectatives dels catalanoparlants de veure respectats llurs drets lingüístics són molt més baixes que les dels parlants de castellà. Així, s'ha observat una gran diferència entre els dos grans grups sociolingüístics pel que fa a la percepció que és el personal mèdic qui s'adapta a la llengua de l'usuari, ja que els castellanoparlants mostren aquesta com un dels principals motius per valorar positivament el sistema sanitari.

Per la seva banda, gairebé tots catalanoparlants insatisfets amb la sanitat tenen com a principal queixa que, o bé són atesos en castellà o bé el personal sanitari no coneix el català. Convé destacar que un percentatge petit de catalanoparlants valora positivament l'atenció lingüística rebuda perquè és entès pel personal mèdic, **fet que vol dir que ja ha renunciat a ser atès en català**. Aquest fet hauria de posar la justícia en el centre del debat, atès que no només hem d'avançar cap a la plena satisfacció amb l'atenció lingüística sinó amb una atenció adequada als valors democràtics i al respecte a la llengua pròpia del país perquè els seus parlants siguin tractats amb la màxima dignitat.

De la comparació de l'estudi amb la situació actual podem extreure'n les següents recomanacions:

- Avançar cap a la 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 com a actuacions 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

Amb la col·laboració de:



**Generalitat
de Catalunya**

Plataforma per la Llengua
C/ Sant Honorat, 7. Principal 1a
08002 Barcelona
Tel.: 93 321 18 03
info@plataforma-llengua.cat
www.plataforma-llengua.cata