

migrant-friendly hospitals

Sottoprogetto A:

Migliorare l'interpretariato nella comunicazione tra utente e operatore sanitario

Intervista ai pazienti per valutare la qualità dell'accesso e del servizio di interpretariato negli incontri utente-operatore sanitario [ISQ-PAT]

Guida all'intervista – modulo breve

Beate Schulze
Ursula Trummer
Sonja Novak-Zezula
Karl Krajic
Juergen M. Pelikan

Ludwig Boltzmann Institute for the
Sociology of Health and Medicine
WHO Collaborating Centre for
Health Promotion in Hospitals and Health Care
Rooseveltplatz 2/4
A-1090 Vienna, Austria

TEL: +43 1 4277 48282

FAX: +43 1 4277 48290

EMAIL: info@mfh-eu.net

Please do not duplicate, quote from, or circulate without permission of the authors:
Beate Schulze, M.A., Ursula Trummer, PhD, Sonja Novak-Zezula, PhD, Karl Krajic, PhD, and
Professor Juergen M. Pelikan, PhD, Ludwig –Boltzmann Institute for the Sociology of Health and
Medicine, Vienna, Austria ©2004

Ludwig Boltzmann Institute for the Sociology of Health and Medicine,
WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care
Rooseveltplatz 2/4, A-1090 Vienna, Austria TEL: +43 1 4277 48282, FAX: +43 1 4277 48290, EMAIL: info@mfh-eu.net

SP A: Interview Guide Patient Survey – Short Form



Financially
supported
by the
European
Commission

bm:bwk

Co-funded by
bm:bwk –
Federal Ministry
for Education,
Science and
Culture (Austria)



Pilot hospitals
from 12
member
states of the
European
Union



Supporting
partners



Co-ordinated by LBISHM,
WHO Collaborating Centre
for Health Promotion in
Hospitals and Health Care,
Institute for Sociology,
University of Vienna

Introduzione

Intervistatore: Leggere al paziente questo testo:

Nell'ambito del progetto UE "Migrant-friendly Hospitals", [nome dell'ospedale] sta attuando un progetto per migliorare la qualità dei consulti con i pazienti che preferiscono comunicare con il medico in una lingua diversa dal [lingua locale]. Questa intervista ci aiuterà a migliorare la qualità dei consulti e altri servizi particolari miranti a favorire la comunicazione con il medico.

Tutte le informazioni fornite saranno trattate confidenzialmente. La persona che fornisce le informazioni resterà anonima.

1. Per il Suo appuntamento con il medico, [nome dell'ospedale] Le ha messo a disposizione un interprete dell'ospedale per aiutarla a comunicare con il medico. In generale, come valuta la qualità del servizio fornito dall'interprete dell'ospedale? Ora Le leggerò alcune affermazioni sul Suo interprete- Mi indichi se ciascuna affermazione è vera o falsa.

		Si 1	No 2	Note
1.1.	Quando ha avuto l'appuntamento, l'interprete dell'ospedale era presente sin dall'inizio del consulto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.2.	L'interprete dell'ospedale si è trattenuto fino alla fine del consulto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
1.3.	L'interprete dell'ospedale ha spiegato come intendeva svolgere il proprio lavoro.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Per le seguenti domande indicare se Lei:

- è completamente d'accordo
- è d'accordo
- non è d'accordo oppure
- non è assolutamente d'accordo

con queste affermazioni.

2. Ora Le leggerò altre affermazioni sull'interprete dell'ospedale

		Sono completa- mente d'accordo 1	Sono d'accordo 2	Non sono d'accordo 3	Non sono assoluta- mente d'accordo 4	Non saprei 777
2.1.	Grazie all'aiuto dell'interprete dell'ospedale, Lei ha compreso tutte le informazioni mediche, ossia quali farmaci assumere, gli orari di assunzione e il motivo della prescrizione.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2.	Durante il consulto, l'interprete dell'ospedale Le ha fatto domande per accertarsi di aver capito tutto ciò che Lei diceva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3.	L'interprete dell'ospedale l'ha aiutata a trasmettere al medico informazioni importanti sulle Sue abitudini, esigenze dietetiche, doveri religiosi ecc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

migrant-friendly hospitals

3. Come valuterebbe l'incontro con il Suo medico? Ora Le leggerò alcune affermazioni sul Suo medico.

		Sono completamente d'accordo	Sono d'accordo	Non sono d'accordo	Non sono assolutamente d'accordo	Non saprei
		1	2	3	4	777
3.1	Mi ha parlato a lungo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2	Ha mostrato sensibilità per le mie esigenze e i miei atteggiamenti culturali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3	Mi ha incoraggiato a fare domande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4	Ha collaborato con l'interprete dell'ospedale per accertarsi che io capissi tutto.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5	Ha parlato direttamente con me, piuttosto che con l'interprete dell'ospedale, quando mi dava informazioni o mi faceva domande.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Dal Suo punto di vista, in che modo si potrebbe migliorare il supporto fornito dall'interprete?

4.1	Gli interpreti dell'ospedale dovrebbero informarsi maggiormente sugli atteggiamenti culturali.	<input type="checkbox"/>
4.2	I pazienti dovrebbero essere maggiormente informati sul ruolo e sui contenuti dei servizi forniti dagli interpreti dell'ospedale.	<input type="checkbox"/>
4.3	I pazienti dovrebbero essere maggiormente informati su come accedere ai servizi d'interpretariato dell'ospedale.	<input type="checkbox"/>
4.4	Altri modi per migliorare il servizio di interpretariato	<input type="checkbox"/>

5. Informazioni anagrafiche:

5.1. Di che sesso è? Femmina Maschio

5.2. Quanti anni ha?

5.2. Che lingua parla nella vita quotidiana?

Intervistatore: riportare la/le lingua/e indicata/e dal paziente apponendo una crocetta sulla rispettiva casella o annotarla in "altre".

lingue africane	<input type="checkbox"/>	Bosniaco	<input type="checkbox"/>	Rumeno	<input type="checkbox"/>	Spagnolo	<input type="checkbox"/>
Albanese	<input type="checkbox"/>	Farsi	<input type="checkbox"/>	Russo	<input type="checkbox"/>	Turco	<input type="checkbox"/>
Arabo	<input type="checkbox"/>	Francese	<input type="checkbox"/>	Serbo-croato	<input type="checkbox"/>	Urdu	<input type="checkbox"/>
lingue baltiche	<input type="checkbox"/>	Curdo	<input type="checkbox"/>	Somalo	<input type="checkbox"/>	Altra (<i>specificare</i>):	_____

Grazie per la collaborazione e il tempo che ci ha dedicato.

SP A: Interview Guide Patient Survey – Short Form



Financially supported by the European Commission

bm:bwk

Co-funded by bm:bwk – Federal Ministry for Education, Science and Culture (Austria)



Pilot hospitals from 12 member states of the European Union



Supporting partners



Co-ordinated by LBISHM, WHO Collaborating Centre for Health Promotion in Hospitals and Health Care, Institute for Sociology, University of Vienna