

migrant-friendly hospitals

Underprojekt A:

Forbedring af tolkning i klinisk kommunikation

Spørgeskema til personalet om kvaliteten af tolkning i kliniske situationer [ISQ-MED]

09 / 2004

Beate Schulze
Sonja Novak-Zezula
Ursula Trummer
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

Tlf.: +43 1 4277 48282
FAX: +43 1 4277 48290

E-mail: info@mfh-eu.net

Må ikke duplikeres, citeres fra eller sættes i omløb uden tilladelse fra forfatterne: Beate Schulze, M.A., Sonja Novak-Zezula, PhD, Ursula Trummer, PhD, Karl Krajic, PhD, and Professor Juergen M. Pelikan, PhD, Ludwig-Boltzmann-Institute for the Sociology of Health and Medicine, Vienna, Austria ©2004

Takord:

Forfatterne ønsker hermed at takke Lourdes "Lulu" Sanchez fra Massachusetts General Hospital Interpreter Services for hendes nyttige kommentarer og forslag til revidering af udkastet til spørgeskemaet.

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 48258, FAX: +43 1 4277 48290, EMAIL: info@mfh-eu.net



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

migrant-friendly hospitals

Spørgeskema til personalet – underprojekt A

ID DK-□□□□

Introduktion

I forbindelse med projektet ”Indvanderer-venligt hospital” har Kolding Sygehus sat et projekt i gang til forbedring af kommunikationen med fremmedsprogede under indlæggelsen. Projektet sigter mod at forbedre tolkningen til patienter med et begrænset kendskab til dansk. Dette spørgeskema søger at få et overblik over behovet for tolkning og over kvaliteten af de ressourcer, der på nuværende tidspunkt bruges i forbindelse med kommunikationen med patienter med et begrænset kendskab til dansk. En analyse af dette spørgeskema vil hjælpe os med at udarbejde effektive projektforanstaltninger, således at disse bliver til fordel for dig i dit arbejde.

Alle oplysninger behandles fortroligt. På intet tidspunkt vil du blive identificeret personligt.

1. Hvor ofte støder du i det daglige arbejde på patienter med et begrænset kendskab til dansk?

Dagligt	2-3 gange om ugen	5-6 gange om måneden	Færre end 5 patienter om måneden	Aldrig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Hvilke fremmedsprog støder du oftest på?

- | | | | |
|---|----------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Afrikanske sprog | <input type="checkbox"/> Bosnisk | <input type="checkbox"/> Rumænsk | <input type="checkbox"/> Spansk |
| <input type="checkbox"/> Albansk | <input type="checkbox"/> Farsi | <input type="checkbox"/> Russisk | <input type="checkbox"/> Tyrkisk |
| <input type="checkbox"/> Arabisk | <input type="checkbox"/> Fransk | <input type="checkbox"/> Serbokroatisk | <input type="checkbox"/> Urdu |
| <input type="checkbox"/> Baltiske sprog | <input type="checkbox"/> Kurdisk | <input type="checkbox"/> Somalisk | <input type="checkbox"/> Andre (angiv hvilke): |

3. Hvilke ressourcer bruger du til at lette kommunikationen med patienter der har et begrænset kendskab til dansk?

	Altid	Ofte	Sommetider	Sjældent	Aldrig	Ikke til rådighed
3.1. Voksen slægtning eller ven af patienten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Professionel tolkeservice enten ansigt til ansigt eller over telefonen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Tosprogede kolleger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Tosproget hospitalsansatte udpeget til at udføre tolkeopgaver (f.eks. som led i en sprogbank for ansatte)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Børn under 18 år som patienten har medbragt til at tolke	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Mig selv fordi patientens sprog er mit modersmål eller jeg har lært sproget	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Andet (angiv yderligere):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

migrant-friendly hospitals

4. Når du bruger en professionel tolk eller et medlem af personalet, som er udpeget til at tolke, hvordan vil du så vurdere kvaliteten af deres arbejde?

BEMÆRK: Hvis du ikke har adgang til professionelle tolke eller medlemmer af personalet der er udpeget til at tolke → skal du gå til spørgsmål 7



	Altid	Ofte	Sommetider	Sjældent	Aldrig
4.1. Tolk er hurtige at få fat på.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Tolk præsenterer sig selv og forklarer deres rolle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Du har tiltro til at tolkene oversætter medicinsk information præcist.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Tolkene beder om yderligere forklaring for at sikre at <u>de selv</u> forstår meningen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Tolkene sikrer sig at <u>du</u> forstår hvad patienten forsøger at fortælle dig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Tolkene forklarer evt. kulturelle skikke og vaner for dig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Tolkene hjælper også med at identificere patientens andre behov.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Hvordan vurderer du generelt kvaliteten af de tolke hospitalet rekvirerer gennem tolkeservice?

Enestående	Meget gode	Gode	Rimelige	Dårlige
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Baseret på din erfaring med professionelle tolke hvor mener du så hospitalet bør forbedre kvaliteten af den tolkeservice, det tilbyder?
Afkryds alle relevante svar.

6.1. Forbedre tolkenes disponibilitet	<input type="checkbox"/>
6.2. Have tolke til disposition flere timer per dag	<input type="checkbox"/>
6.3. Øge antallet af professionelle tolke der er til disposition	<input type="checkbox"/>
6.4. Øge antallet af sprog der tilbydes tolkeservice i	<input type="checkbox"/>
6.5. Forbedre den skriftlige information for patienter der har et begrænset kendskab til dansk	<input type="checkbox"/>
6.6. Forbedre informationen om hvordan man får fat på professionelle tolke.	<input type="checkbox"/>
6.7. Andet (angiv yderligere):	<input type="checkbox"/>

7. Hvis du ønsker at kommentere yderligere, be des du gøre dette nedenfor:

.....



migrant-friendly hospitals

8. Generell, har din yrkesituation forbedret seg gennem tiltagene som ble realiseret i konteksten af projektet?

Forbedrede meget	Forbedrede	Ingen ombytning	Forværrede	Forværrede meget
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vet ikke (t. ex. Jeg er ny i departementet eller anden grund)
<input type="checkbox"/>

9. Demografisk information:

9.1. Hvor arbejder du?

Hospital:

Afdeling:

9.2. Hvor længe har du arbejdet på dette hospital? (angiv tidsrum:)

9.3. Er du en Kvinde Mand

9.4. Hvor gammel er du?

9.5. Hvad arbejder du?

- Præstman
- medicinsk tekniker (vær så god specificerer): _____
- sygeplejerske
- læge
- psykolog
- socialarbejder
- andet (vær så god specificerer): _____

Tak for din hjælp!