

# migrant-friendly hospitals

## Υποπρόγραμμα A:

### Βελτίωση της διερμηνείας στην κλινική επικοινωνία

*Ερωτηματολόγιου προσωπικού για την αξιολόγηση της πρόσβασης και της ποιότητας υπηρεσιών διερμηνείας σε νοσοκομεία [ISQ-MED]*

07/09 - 2004

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

Ludwig Boltzmann Institute for the  
Sociology of Health and Medicine  
Συνεργαζόμενο Κέντρο του ΠΟΥ  
Για την Προαγωγή της Υγείας στα Νοσοκομεία  
Και την Ιατρική Περίθαλψη  
Rooseveltplatz 2/4  
A-1090 Vienna, Austria

TEL: +43 1 4277 48282

FAX: +43 1 4277 48290

EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

Να μην γίνεται αναπαραγωγή, αναφορά, ή διανομή του παρόντος χωρίς την άδεια των συντακτών: 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

#### Ευχαριστίες:

Οι συντάκτες θέλουν να ευχαριστήσουν τη Lourdes "Lulu" Sanchez των Υπηρεσιών Διερμηνείας του Γενικού Νοσοκομείου της Μασαχουσέτης για τα χρήσιμα σχόλια και τις ισηγήσεις που έκανε για την αναθεώρηση του σχεδίου του ερωτηματολογίου.

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](mailto: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

## Ερωτηματολόγιο προσωπικού – Υποπρόγραμμα Α

ID EL -

Στα πλαίσια του προγράμματος “migrant-friendly hospitals” της Ευρωπαϊκής Ένωσης, το [όνομα του νοσοκομείου] διοργανώνει ένα πρόγραμμα για τη βελτίωση των υπηρεσιών διερμηνείας για την συνεννόηση με ασθενείς που έχουν λίγη γνώση των Ελληνικών. Ο στόχος του ερωτηματολογίου είναι να δώσει μια συνοπτική εικόνα της ανάγκης για υπηρεσίες διερμηνείας ως επίσης και της ανάγκης και της ποιότητας των διαθέσιμων πόρων που χρησιμοποιούνται σήμερα για την επικοινωνία με ασθενείς που δεν κατέχουν αρκετά την τοπική γλώσσα. Η ανάλυση του ερωτηματολογίου θα μας επιτρέψει να ετοιμάσουμε αποτελεσματικά προγράμματα έτσι ώστε να επωφεληθείτε στο μέγιστο στην εργασία σας.

Όλα τα στοιχεία θα χειρίζονται ως εμπιστευτικά. Σε καμιά περίπτωση δεν πρόκειται να αναφερθεί το πρόσωπό σας ονομαστικά.

### 1. Στην καθημερινή σας δουλειά, πόσο συχνά βλέπετε ασθενείς με περιορισμένη γνώση των Ελληνικών;

Καθημερινά	2 με 3 φορές την εβδομάδα	5 με 6 φορές το μήνα	Με λιγότερους από 5 ασθενείς το μήνα	Ποτέ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Ποιες είναι οι ξένες γλώσσες που συναντάτε πιο συχνά;

- |  |                                   |  |  |
|--|-----------------------------------|--|--|
| <input type="checkbox"/> Αφρικανικές γλ. | <input type="checkbox"/> Βοσνιακά | <input type="checkbox"/> Ρουμανικά     | <input type="checkbox"/> Ισπανικά              |
| <input type="checkbox"/> Αλβανικά        | <input type="checkbox"/> Φαρσί    | <input type="checkbox"/> Ρωσικά        | <input type="checkbox"/> Τουρκικά              |
| <input type="checkbox"/> Αραβικά         | <input type="checkbox"/> Γαλλικά  | <input type="checkbox"/> Σερβοκροατικά | <input type="checkbox"/> Ουρντού               |
| <input type="checkbox"/> Βαλτικές γλ.    | <input type="checkbox"/> Κουρδικά | <input type="checkbox"/> Σομαλικά      | <input type="checkbox"/> Άλλες (διευκρινίστε): |
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### 3. Ποιους πόρους διαθέτετε για τη διευκόλυνση της επικοινωνίας με ασθενείς που έχουν περιορισμένη γνώση της τοπικής γλώσσας;

	Πάντα	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ	Δε διατίθεται
3.1. Ενήλικας συγγενής ή φίλος του ασθενή	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Επαγγελματική υπηρεσία διερμηνείας ο οποίος είναι παρόν ή μέσω τηλεφώνου	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Συνάδελφοι που μιλούν δύο γλώσσες	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Προσωπικό του νοσοκομείου που μιλά δύο γλώσσες και του έχει ανατεθεί να κάνει επαγγελματική μετάφραση (π.χ. μέσω βάσης δεδομένων για τις γλώσσες που μιλά το προσωπικό)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Παιδί κάτω των 18 που ο ασθενής έφερε μαζί του για να κάνει διερμηνεία	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Εγώ ο ίδιος/ η ίδια, αφού η μητρική μου γλώσσα είναι εκείνη του ασθενή, ή έχω μάθει τη γλώσσα του	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Άλλα (διευκρινίστε): .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

4. Όταν κάνετε αξιολόγηση των υπηρεσιών επαγγελματία διερμηνέα ή μέλους του προσωπικού του οποίου έχει ανατεθεί επαγγελματική διερμηνεία, πώς κρίνετε την ποιότητα των υπηρεσιών τους;

ΣΗΜΕΙΩΣΗ: Αν δεν έχετε πρόσβαση σε επαγγελματίες διερμηνείς ή μέλη προσωπικού στα οποία ανατίθεται επαγγελματική διερμηνεία, → προχωρήστε στην ερώτηση 7



	Πάντα	Συχνά	Μερικές φορές	Σπάνια	Ποτέ
4.1. Οι διερμηνείς είναι διαθέσιμοι έγκαιρα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Οι διερμηνείς συστήνονται και εξηγούν τον ρόλο τους.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Έχετε εμπιστοσύνη πως οι διερμηνείς μεταφέρουν τις ιατρικές πληροφορίες με ακρίβεια.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Κατά τη διάρκεια της συνάντησης οι διερμηνείς ζητούν επεξηγήσεις για να βεβαιωθούν πως οι ίδιοι κατανόησαν το μήνυμα.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Οι διερμηνείς βεβαιώνονται πως εσείς καταλάβατε το μήνυμα/τα μηνύματα που προσπαθεί ο ασθενής να μεταφέρει σε σας.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Οι διερμηνείς σας εξηγούν κατ' ανάγκη πολιτιστικές πεποιθήσεις.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Οι διερμηνείς βοηθούν επίσης στη διαπίστωση των περαιτέρω αναγκών του ασθενή.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Γενικά πώς κρίνετε την ποιότητα της διερμηνείας που παρέχεται από τις υπηρεσίες διερμηνείας του νοσοκομείου;

Εξαιρετική	Πολύ καλή	Καλή	Αρκετή	Κακή
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Από την εμπειρία που είχατε μέχρι τώρα με επαγγελματίες διερμηνείς, πώς νομίζετε θα μπορούσε να βελτιωθεί η υπηρεσία διερμηνέων του νοσοκομείου; Επιλέξτε όλα τα σημεία με τα οποία συμφωνείτε.

6.1. Βελτίωση της διαθεσιμότητας διερμηνέων	<input type="checkbox"/>
6.2. Επέκταση των ωρών διαθεσιμότητας της υπηρεσίας τους	<input type="checkbox"/>
6.3. Αύξηση του αριθμού διαθέσιμων επαγγελματιών διερμηνέων	<input type="checkbox"/>
6.4. Αύξηση των γλωσσών για τις οποίες διατίθενται υπηρεσίες διερμηνείας	<input type="checkbox"/>
6.5. Βελτίωση των γραπτών πληροφοριών που διατίθενται για ασθενείς που έχουν περιορισμένη γνώση των Ελληνικών	<input type="checkbox"/>
6.6. Βελτίωση των πληροφοριών για τις πιθανότερες πρόσβασης σε επαγγελματικές υπηρεσίες διερμηνείας	<input type="checkbox"/>
6.7. Άλλα (διευκρινίστε)	<input type="checkbox"/>

7. Χρησιμοποιήστε τις πιο κάτω γραμμές για τυχόν επιπρόσθετα σχόλια:

.....

.....

.....

# migrant-friendly hospitals

8. Γενικά, έχουν βελτιώσει οι συνθήκες εργασίας σας, σχετικά με τα μέτρα που έλαβαν χώρα εξαιτίας του προγράμματος;

- βελτίωσαν πολύ
- βελτίωσαν
- δεν άλλαξαν
- χειροτέρεψαν
- χειροτέρεψαν πολύ
  
- δεν ξέρω  
(π.χ. είμαι καινούργιος/α στο τμήμα / άλλος λόγος)

9. Δημογραφικά στοιχεία:

9.1. Που εργάζεστε;

Νοσοκομείο:

Τμήμα:

Μονάδα/πτέρυγα:

9.2. Από πότε εργάζεστε στο νοσοκομείο αυτό; (διευκρινίστε:):.....

9.3. Τι είναι το φύλο σας;      Άρρεν       Θήλυ

9.4. Πόσων χρονών είστε;     

9.5. Ποιό είναι το επάγγελμά σας;

- κληρικός
- ιατρική βοηθός (ποιανού είδους; \_\_\_\_\_ )
- νοσοκόμος / νοσοκόμα
- ψυχολόγος
- κοινωνικός / κοινωνική λειτουργός
- άλλο (καθορίστε παρακαλώ: \_\_\_\_\_ )

**Ευχαριστούμε για τη συνεργασία σας!**