

# migrant-friendly hospitals

## Alaprojekti A:

### Tulkkauspalvelujen parantaminen kliinisessä viestinnässä

#### *Kyselylomake henkilökunnalle tulkkauksen saatavuuden ja palvelun laadun arvioimiseksi kliinisissä hoitotilanteissa- [ISQ-MED-post]*

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

PUH.: +43 1 4277 48282  
FAKSI: +43 1 4277 48290  
EMAIL: [info@mfh-eu.net](mailto:info@mfh-eu.net)

Ei saa kopioida, siteerata tai levittää ilman tekijöiden lupaa:

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

#### **Tekijöiden kiitokset:**

Tekijät haluavat kiittää Massachusetts General Hospital -sairaalan tulkkauspalvelun työntekijää Lourdes "Lulu" Sanchezia hyödyllisistä kommentteista ja ehdotuksista kyselylomakkeen luonnosta muokattaessa.

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

## Kyselylomake henkilökunnalle – alaprojekti A

ID FI - □□□□

### Johdanto

Maahanmuuttajien terveyspalvelujen parantamiseen tähtäävän EU-hankkeen ”migrant-friendly hospitals” yhteydessä, Turun yliopistollinen keskussairaala osallistuu projektiin, jonka tarkoituksena on parantaa tulkkausapua auttamaan kliinisessä hoitotyössä potilaiden kanssa, joiden suomen kielen taito on rajoittunut. Tämän kyselylomakkeen avulla saadaan yleiskuva tulkkauspalveluiden tarpeesta sekä kartoitetaan niiden resurssien tarvetta ja laatua, joita tällä hetkellä käytetään kommunikoitaessa rajoittuneesti suomea osaavien potilaiden kanssa. Kyselylomakkeen tulosten avulla voimme kehittää tehokkaita projektitoimenpiteitä tavalla, joka hyödyttää parhaiten työtäsi.

Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Kyselyyn vastanneita ei identifioida missään vaiheessa yksilöllisesti.

### 1. Kuinka usein kohtaat päivittäisessä työssäsi potilaita, joiden suomen kielen taito on rajoittunut?

Joka päivä	2—3 kertaa viikossa	5—6 kertaa kuukaudessa	Vähemmän kuin 5 potilasta kuukaudessa	Ei koskaan
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Mitä vieraita kieliä kohtaat työssäsi useimmin?

- |  |                                 |  |   |
|--|---------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afrikkal. kielet    | <input type="checkbox"/> Bosnia | <input type="checkbox"/> Romania       | <input type="checkbox"/> Espanja          |
| <input type="checkbox"/> Albania             | <input type="checkbox"/> Farsi  | <input type="checkbox"/> Venäjä        | <input type="checkbox"/> Turkki           |
| <input type="checkbox"/> Arabia              | <input type="checkbox"/> Ranska | <input type="checkbox"/> Serbokroaatti | <input type="checkbox"/> Urdu             |
| <input type="checkbox"/> Balttilaiset kielet | <input type="checkbox"/> Kurdi  | <input type="checkbox"/> Somali        | <input type="checkbox"/> Muut (tarkenna): |


\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 3. Mitä resursseja käytät kommunikoidessasi potilaiden kanssa, joiden suomen kielen taito on rajoittunut?

	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	Ei koskaan	Ei saatavilla
3.1. Potilaan aikuinen sukulainen tai ystävä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Ammattimainen tulkkauspalvelu, joko kasvokkain tai puhelimitse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Kaksikieliset kollegat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Sairaalan kaksikieliset työntekijät, joiden tehtäviin ammattimainen tulkkaus kuuluu (esim. työntekijöiden kielipankin kautta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Potilaan mukanaan tuoma alle 18-vuotias lapsi tulkkaa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Minä itse, koska olen potilaan kielen natiivipuhuja tai olen opiskellut ko. kieltä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Muut (tarkenna): .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

4. Jos käytettävissäsi on ammattitulkki tai henkilökunnan jäsen, jonka tehtäviin ammattimainen tulkkaus kuuluu, miten arvioisit yleisesti palvelun laatua?

HUOM.: Jos käytettävissäsi ei ole ammattitulkkiä tai henkilökunnan jäsentä, jonka tehtäviin ammattimainen tulkkaus kuuluu,  siirry kysymykseen 7.



	Aina	Usein	Joskus	Harvoin	Ei koskaan
4.1. Tulkkeja on saatavilla oikeaan aikaan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Tulkit esittelevät itsensä ja selvittävät tehtävänsä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Luotat siihen, että tulkit välittävät lääketieteellisen informaation uskollisesti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Tulkit pyytävät tapaamisen aikana selvittämään asioita varmistaakseen, että <u>he</u> ymmärtävät puheenvuorot oikein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Tulkit varmistavat, että <u>sinä</u> ymmärrät viestit, joita potilas haluaa välittää sinulle.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Tulkit selvittävät sinulle tarvittaessa kulttuuri-sidonnaisia uskomuksia.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Tulkit auttavat kartoittamaan myös potilaan muita tarpeita.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Miten arvioisit kaiken kaikkiaan sairaalan tarjoaman tulkkauksen laatua?

Erinomainen	Erittäin hyvä	Hyvä	Kohtuullinen	Huono
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Miten sairaalan tulkkauspalveluita pitäisi parantaa omien ammattimaisesta tulkkauksesta saamiesi kokemusten pohjalta? Merkitse kaikki sopivat kohdat.

6.1. Parantaa tulkkien saatavuutta.	<input type="checkbox"/>
6.2. Lisätä toimintatunteja.	<input type="checkbox"/>
6.3. Lisätä käytettävissä olevien ammattitulkkiä määrää.	<input type="checkbox"/>
6.4. Lisätä käytettävissä olevien tulkattavien kielten määrää.	<input type="checkbox"/>
6.5. Parantaa rajoittuneesti suomea osaaville potilaille suunnattua kirjallista informaatiota.	<input type="checkbox"/>
6.6. Parantaa tietoutta ammattimaisesta tulkkauspalvelujen saatavuudesta.	<input type="checkbox"/>
6.7. Muuta (tarkenna): .....	<input type="checkbox"/>

7. Tähän voit halutessasi kirjoittaa lisäkommentteja:

.....  
 .....  
 .....



# migrant-friendly hospitals

8. Onko työtilanteesi yleisesti ottaen parantunut tämän projektin toimenpiteiden myötä?

Parantunut huomattavasti	Parantunut	Ei muutosta	Huonontunut	Huonontunut huomattavasti
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

En osaa sanoa (esim. olen uusi osastolla tai muusta syystä)
<input type="checkbox"/>

9. Demografiset tiedot:

9.1. Missä työskentelet?

Sairaala:

Osasto:

Yksikkö/osasto:

9.2. Kauanko olet työskennellyt tässä sairaalassa? (tarkenna:) .....

9.3. Mikä on sukupuolesi?      Nainen       Mies

9.4. Mikä on ikäsi?     

9.5. Mikä on ammattisi?

- Toimistotyöntekijä
- Lääketeknikko (täsmennä): \_\_\_\_\_
- Sairaanhoidaja
- Lääkäri
- Psykologi
- Sosiaalityöntekijä
- Muu (täsmennä): \_\_\_\_\_

**Kiitos avustasi!**