

migrant-friendly hospitals

Sottoprogetto A:

Migliorare l'interpretariato nella comunicazione clinica

Questionario rivolto al personale per valutare la percezione della qualità dell'accesso e di servizio nelle nuove esperienze in campo clinico [ISQ-MED]

Giugno 2004

Sonja Novak-Zezula

Beate Schulze

Uschi 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

TEL: +43 1 4277 48282
FAX: +43 1 4277 48290
EMAIL: info@mfh-eu.net

Si prega di non fotocopiare, citare passi o diffondere senza il permesso degli autori: Sonja Novak-Zezula, Beate Schulze, M.A., 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

Ringraziamenti:

Gli autori desiderano ringraziare Lourdes "Lulu" Sanchez del Massachusetts General Hospital Interpreter Services per gli utili commenti e suggerimenti espressi quando ha riveduto la bozza del questionario.

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

Questionario per il personale - Sottoprogetto A

ID IT - □□□□

Introduzione

Nel contesto del progetto europeo “migrant-friendly hospitals,” l’Ospedale Civile di Guastalla intraprende un’iniziativa per il miglioramento dell’assistenza da parte degli interpreti in occasione di incontri clinici con pazienti che hanno una padronanza limitata dell’italiano. Tramite questo questionario si vuole ottenere una panoramica del bisogno di servizi di interpretariato e della necessità e della qualità delle risorse attualmente utilizzate per comunicare con pazienti dalla limitata padronanza dell’italiano. L’analisi di questo questionario ci aiuterà a preparare delle misure efficaci per aiutare al meglio il Suo lavoro.

Tutte le informazioni fornite verranno trattate in modo riservato. In nessuna fase Lei sarà identificato individualmente.

1. Nel quadro del lavoro quotidiano, con che frequenza si trova a confrontarsi con pazienti con padronanza limitata dell’italiano?

Quotidianamente	2-3 volte alla settimana	5-6 volte al mese	Meno di 5 pazienti al mese	Mai
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Quali sono le lingue straniere più frequenti?

- | | | | |
|--|-----------------------------------|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 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"/> Altro (specificare): |
- _____
- _____
- _____

3. Che risorse utilizza per facilitare la comunicazione con pazienti con padronanza limitata dell’italiano?

	Sempre	Spesso	Talvolta	Raramente	Mai	Non disponibile
3.1. Persona adulta, amica o parente del paziente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Servizio di interpretariato professionale, di persona o telefonico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Colleghi bilingue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Personale ospedaliero bilingue incaricato di interpretariato professionale (per es. Tramite banca dati delle lingue del personale)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Bambino al di sotto dei 18 anni portato dal paziente perché interpreti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Me stesso, perché la lingua del paziente è la mia madrelingua, o perché ho imparato la lingua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Altro (specificare):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

migrant-friendly hospitals

4. Quando utilizza i servizi di un interprete professionista o di un membro del personale incaricato di fornire un servizio di interpretariato professionale, come valuta in generale la qualità della prestazione?

NOTA: Se non ha accesso ad interpreti professionisti o membri del personale incaricati di fornire un servizio di interpretariato professionale,  passi alla domanda 7



	Sempre	Spesso	Talvolta	Raramente	Mai
4.1. Gli interpreti sono disponibili tempestivamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Gli interpreti si presentano e chiariscono il proprio ruolo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Ha fiducia nell'accuratezza delle informazioni mediche trasmesse dall'interprete.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Durante l'incontro gli interpreti chiedono chiarimenti per accertarsi della <u>loro</u> comprensione del messaggio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Gli interpreti si accertano che Lei capisca il messaggio che il paziente sta cercando di trasmettere.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Qualora necessario, gli interpreti Le spiegano elementi culturali.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Gli interpreti aiutano ad identificare anche le ulteriori necessità dei pazienti.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Globalmente, come valuterebbe la qualità dell'interpretariato fornito dal servizio di interpretariato dell'ospedale?

Ottima	Molto buona	Buona	Sufficiente	Scarsa
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Basandosi sulla Sua esperienza nell'utilizzo di interpreti professionisti, come pensa che si dovrebbe migliorare il servizio di interpretariato dell'ospedale? Contrassegnare tutte le caselle pertinenti.

6.1. Migliorare la disponibilità degli interpreti	<input type="checkbox"/>
6.2. Ampliare l'orario di disponibilità del servizio di interpretariato	<input type="checkbox"/>
6.3. Aumentare il numero di interpreti professionisti disponibili	<input type="checkbox"/>
6.4. Aumentare il numero di lingue per le quali sono disponibili servizi di traduzione	<input type="checkbox"/>
6.5. Migliorare le informazioni scritte per pazienti con padronanza limitata dell'italiano	<input type="checkbox"/>
6.6. Migliorare le informazioni sulle modalità per accedere ai servizi di interpretazione professionale	<input type="checkbox"/>
6.7. Altro (specificare):	<input type="checkbox"/>

7. Eventuali ulteriori commenti:

.....



migrant-friendly hospitals

8. In generale la sua situazione di lavoro si è migliorata secondo i provvedimenti presi nel contesto del progetto?

grande miglioramento	miglioramento	senza cambiamento	peggioramento	grande peggioramento
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Senza risposta (per esempio sono nuovo in questo reparto o per un' altra ragione)
<input type="checkbox"/>

9. Informazioni demografiche:

9.1. Dove lavora?

Ospedale:

Dipartimento:

Unità/Reparto:

9.2. Da quanto lavora in questo ospedale? (specificare:)

9.3. Sesso? Femminile Maschile

9.4. Et ?

9.2. Qual   la sua professione?

- lavoro d'ufficio
- tecnico medicinale (precisi per favore): _____
- infermiera
- medico
- psicologo
- assistente sociale
- altro (precisi per favore): _____