

# migrant-friendly hospitals

## Subproject A:

### Förbättrad tolkning i den kliniska kommunikationen

#### *Frågeenkät för personal för bedömning av tillgången till tolkningsservice och dess kvalitet vid kliniska möten [ISQ-MED]*

06 / 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

tel: +43 1 4277 48282  
fax: +43 1 4277 48290

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

Får inte kopieras eller distribueras utan författarnas tillstånd: 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

#### Tacksägelse:

Författarna vill tacka Lourdes "Lulu" Sanchez från Massachusetts General Hospital's översättningsservice för hjälpfulla kommentarer och förslag under överarbetningen av denna medarbetarenkät.

# migrant-friendly hospitals

## Medarbetarenkät – subprojekt A

ID SV - □□□

### Inledning

I sammanhang med EU projektet "invandravänliga sjukhus" genomför Uppsala Akademiska Sjukhus ett projekt för förbättra tolkassistenten vid kliniska möten med patienter som har begränsade kunskaper i svenska. Denna enkät har målet att ge en översikt över behovet av tolkservice samt behovet av och kvalitén på resurserna som för närvarande används i kommunikation med patienter med begränsade kunskaper i svenska. Analyserna av denna enkät kommer att hjälpa oss att förbättra projektåtgärder på ett sätt som är fördelaktigt för ditt arbete.

All information som lämnas kommer att behandlas förtroligt. Din identitet avslöjas inte vid någon av punkterna.

### 1. Hur ofta kommer du i kontakt med patienter som har begränsade kunskaper i det lokala språket?

dagligen	2-3 gånger i veckan	5-6 gånger per månad	Minder än 5 patienter i månaden	aldrig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 2. Vilka främmande språk kommer du mest i kontakt med?

- |   |                                   |  |   |
|---|-----------------------------------|--|---|
| <input type="checkbox"/> Afrikanska språk | <input type="checkbox"/> Bosniska | <input type="checkbox"/> Rumänska          | <input type="checkbox"/> Spanska        |
| <input type="checkbox"/> Albanska         | <input type="checkbox"/> Farsi    | <input type="checkbox"/> Ryska             | <input type="checkbox"/> Turkiska       |
| <input type="checkbox"/> Arabiska         | <input type="checkbox"/> Franska  | <input type="checkbox"/> Serbisk-kroatiska | <input type="checkbox"/> Urdu           |
| <input type="checkbox"/> Baltiska språk.  | <input type="checkbox"/> Kurdiska | <input type="checkbox"/> Somali            | <input type="checkbox"/> Andra (vilka): |

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

### 3. Vilka resurser använder du för underlätta kommunikationen med patienter som har begränsad kännedom i det lokala språket?

	alltid	ofta	ibland	sällan	aldrig	Står ej till förfogande
3.1. Vuxna släktingar eller patientens vänner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.2. Professionell tolk service, antingen face-to-face eller via telefon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.3. Tvåspråkiga kolleger	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.4. Tvåspråkig sjukhuspersonal anställda för att göra professionell tolkning (t e x genom en språkdatabank för de anställda)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.5. Barn under 18 år som patienten använder för tolkning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.6. Själv, eftersom jag har samma modersmål eller har lärt mej patientens språk	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.7. Annan anledning (ange): .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# migrant-friendly hospitals

## 4. Hur värderar du kvalitén när du utnyttjar servicen från de yrkesmässiga tolkarna eller personal som anställts för att göra yrkesmässig tolkning?

**OBSERVERA:** Om du inte har tillgång till professionella tolkar eller medarbetare som anställts för tolkning → Gå till fråga 7



	alltid	ofta	ibland	sällan	aldrig
4.1. Tolkar finns att tillgå tidvis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.2. Tolkar presenterar sig själva & förklarar sin funktion.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.3. Du har förtroende i tolkarna och att de förmedlar medicinsk information på ett riktigt sätt.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.4. Tolkarna frågar efter förtydliganden under möten för att vara säkra på att de förstår innehållet.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.5. Tolkarna ser till att <u>du</u> förstår meddelandet som patienten vill delge dig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.6. Tolkarna tar reda på kulturella övertygelser om det är nödvändigt för dig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.7. Tolkarna hjälper även till att ta reda på patientens behov och önskemål.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 5. Hur skulle du generellt klassificera kvalitén på tolkningen som görs av sjukhusets tolkningsservice?

excellent	Mycket bra	bra	ganska bra	dålig
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## 6. Utgående från din erfarenhet med yrkesmässiga tolkar, på vilka sätt kan sjukhusets tolkningsservice förbättras? Markera alla punkter som gäller.

6.1. Förbättra tolkarnas anträffbarhet	<input type="checkbox"/>
6.2. Utvidga antalet tjänstetimmar	<input type="checkbox"/>
6.3. Ett större antal förfogbara yrkesmässiga tolkar	<input type="checkbox"/>
6.4. Tolkningsservice för ett större antal språk	<input type="checkbox"/>
6.5. Förbättra den skriftlig informationen till patienter som har begränsade språkkunskaper i det lokala språket	<input type="checkbox"/>
6.6. Mer information hur man kan få tag i yrkesmässig tolkningsservice	<input type="checkbox"/>
6.7. Andra punkter (var vänlig och beskriv): .....	<input type="checkbox"/>

## 7. Om du vill kommentera , var vänlig använd nedanstående rader:

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



# migrant-friendly hospitals

## 8. Generell, har din yrkesituation förbättrats genom åtgärderna som ble realiserad i contexten av projektet?

Forbättrades mycket	Forbättrades	Ingen ombyte	Försämrades	Försämrades mycket
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Vet inte (t. ex. Jag är ny i departementet eller andra grund)
<input type="checkbox"/>

## 9. Demografisk information:

9.1. Var arbetar du?

Sjukhus:  
Avdelning:  
Enhet/sal:

9.2. Hur länge har du arbetat på det här sjukhuset? (var vänlig och ange:) .....

9.3. Ditt kön?    kvinna     man

9.4. Hur gammal är du?   

9.5. Vad är din yrke?

- Prästman
- medicinsk tekniker ( *varsågod specificerer*): \_\_\_\_\_
- sjuksköterska
- läkare
- psykolog
- socialarbetare
- annat ( *varsågod specificerer* ): \_\_\_\_\_

**Tack för ditt samarbete!**