**Průzkum tlumočnických a překladových služeb**

Skupina NHS Nottingham & Nottinghamshire Clinical Commissioning Group (CCG) se zajímá o názory jednotlivců a skupin/organizací, které pracují s pacienty, jejichž prvním jazykem není angličtina a kteří potřebují pomoc tlumočnických a překladových služeb, když se obrátí na praktické a ambulantní lékaře. Zpětná vazba se využije k tvorbě specifikací nové služby, která bude spuštěna od prosince 2022.

Při poskytování odpovědí prosím zvažte následující informace;

* Během pandemie Covid-19 se pacientům nabízelo daleko více telefonních konzultací. Přestože jejich počet se postupně sníží, je třeba mít na paměti, že v klinicky vhodných případech bude i nadále část péče zajišťována pomocí telefonních konzultací.
* Osobní účast tlumočníka lze objednat minimálně 48 hodin předem.  Pokud je doba objednání kratší než 48 hodin, nabízí se při návštěvě lékaře většinou tlumočení po telefonu.
* U jazyků, po kterých je nižší poptávka či které jsou neobvyklé, může být lhůta objednání delší. Dostupnost tlumočníků bude mít dopad na dostupnost služby.
* Čas od času mohou nastat okolnosti, které osobním tlumočníkům zabrání v účasti na sjednané schůzce.
* Video konzultace se mohou uskutečnit v ambulantní chirurgické ordinaci nebo doma.

Těšíme se na všechny vyplněné dotazníky.

Tento průzkum skončí **24. dubna 2022**

Děkujeme za pomoc

**1**  Než budeme pokračovat, potřebujeme Váš souhlas se zaznamenáním Vašich názorů. Vaše názory budou použity k analýze a vyhotovení zpráv. Tato informace může být sdílena s dalšími službami, ale bude anonymní a NEBUDE obsahovat nic, co by umožnilo Vaši identifikaci. Dáváte nám své svolení?

Ano

Ne

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **O vás**  **V které oblasti vy nebo pacienti, s kterými pracujete, využíváte služeb ambulantních lékařů?**  Střední Nottinghamshire (Mansfield, Ashfield, Newark, Sherwood)  Nottingham City  Nottingham South (Gedling, Broxtowe, Rushcliffe) |
| **3** | **Účastníte se tohoto průzkumu jako:**  zdravotnický pracovník  organizace hájící práva pacientů  zástupce pacienta  pacient  jiné |
| **4** | **Tlumočnické služby pro konzultace s lékaři chirurgické ambulance – rutinní návštěva**  Dle důležitosti vyberte možnosti, které se nabízejí pacientům, kteří chtějí využít služeb lékaře či zdravotní sestry a kteří vyžadují tlumočnické služby, neboť jejich mateřským jazykem není angličtina, kvůli **rutinní návštěvě**;   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Není důležité | Trochu důležité | Neutrální | Důležité | Velmi důležité | | Osobní tlumočení (na návštěvu s **osobním** tlumočníkem se déle čeká) |  |  |  |  |  | | Tlumočení po telefonu |  |  |  |  |  | | Osobní návštěva se zdravotnickým pracovníkem pomocí video hovoru s tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Video konzultace s pacientem, zdravotnickým pracovníkem a tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Osobní, telefonní či video tlumočení, které zajistí co nejbližší termín návštěvy |  |  |  |  |  | | |
| **5** | **Tlumočnické služby pro konzultace s lékaři chirurgické ambulance – urgentní návštěva**  Dle důležitosti vyberte možnosti, které se nabízejí pacientům, kteří chtějí využít služeb lékaře či  zdravotní sestry a kteří vyžadují tlumočnické služby, neboť jejich mateřským jazykem není angličtina,  kvůli **urgentní návštěvě**;   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Není důležité | Trochu důležité | Neutrální | Důležité | Velmi důležité | | Tlumočení po telefonu |  |  |  |  |  | | Osobní návštěva se zdravotnickým pracovníkem (dle klinického doporučení) pomocí videohovoru s tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Video konzultace s pacientem, zdravotnickým pracovníkem a tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Video konzultace s pacientem, zdravotnickým pracovníkem a tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Osobní, telefonní či video tlumočení, které zajistí co nejbližší termín návštěvy |  |  |  |  |  | |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **Jak je pravděpodobné, že následující možnosti budete využívat?**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Velmi pravděpodobné | Pravděpodobné | Neutrální | Nepravděpodobné | Velmi nepravděpodobné | | Osobní tlumočení (na návštěvu s **osobním** tlumočníkem se déle čeká) |  |  |  |  |  | | Tlumočení po telefonu |  |  |  |  |  | | Osobní návštěva se zdravotnickým pracovníkem pomocí video hovoru s tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Video konzultace s pacientem, zdravotnickým pracovníkem a tlumočníkem |  |  |  |  |  | | Osobní, telefonní či video tlumočení, které zajistí co nejbližší termín návštěvy |  |  |  |  |  | | |
| **7** | **Jeden návrh počítá s dostupností osobního tlumočení pouze pro osoby, jejichž prvním jazykem není angličtina A kteří mají následující komunikační potřeby či znevýhodnění:**   * demence * potíže s učením / porucha učení * psychické problémy * odezírání ze rtů, porucha sluchu nebo žádost o kompenzaci/kompenzace v souladu se standardem na dostupnost informací   Souhlasíte s tím?  Ano  Ne  Nevím |
| **8** | **Jeden návrh počítá se zavedením kritérií pro služby osobního tlumočníka pouze pro pacienty, kteří vyžadují tlumočnické služby a angličtina není jejich prvním jazykem a kteří se zúčastní schůzky, na níž:**   * jsou sdělovány složité/špatné zprávy * nebo musí učinit významná rozhodnutí ohledně své zdravotní péči * nebo absolvují intimní vyšetření   Souhlasíte s tím?  Ano  Ne  Nevím |
| **9** | **Identifikujte své priority**  Jak důležité jsou podle vás následující informace pro objednání tlumočnických a překladových služeb?   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | |  | Není důležité | Trochu důležité | Neutrální | Důležité | Velmi důležité | | Náklady pro NHS |  |  |  |  |  | | Silná podpora dostupnosti různých druhů tlumočnických a překladatelských služeb |  |  |  |  |  | | Tlumočník má zkušenost s tlumočením ve zdravotnickém prostředí |  |  |  |  |  | | Flexibilita schůzek |  |  |  |  |  | | Dobrá zkušenost pacientů |  |  |  |  |  | | Dobrá zkušenost s ohledem na objednání služby, praktické detaily, dostupnost tlumočníka |  |  |  |  |  | | Rozsah nabízených jazyků |  |  |  |  |  | | Rozsah nabízených metod (telefon, video/osobní, osobní, video) |  |  |  |  |  | | Spolehlivost služby |  |  |  |  |  | | Rychlost objednání služby |  |  |  |  |  | | Poměr hodnoty a ceny služby |  |  |  |  |  | | Písemný překlad zdravotních dokumentů, které podporují péči ambulantní ordinace. |  |  |  |  |  | |
|  | **10 Uveďte prosím jakékoli další body, které nejsou zahrnuté v dotazníku.** |

**Oddíl pro rovnost a diverzitu**

Usilujeme o zajištění rovného přístupu ke zdravotnickým službám pro všechny členy společnosti. Sběr následujících informací je k tomuto účelu zásadní a pomůže nám při zajištění účinné a vhodné zdravotní péče.

Odpovědi na následující otázky jsou zcela dobrovolné a jakékoli poskytnuté informace zůstanou anonymní.

**11 Jaké je Vaše pohlaví?**

chlapec/muž

dívka/žena

nebinární (obecný výraz pro osoby, jejichž genderovou identitu nevystihují pojmy „muž“ nebo „žena“)

jiné (můžete uvést, pokud si to přejete)

Nechci odpovědět

**12 Je Vaše genderová identita stejná, jako Vaše pohlaví uvedené v rodném listu?**

Ano

Ne

Nechci odpovědět

**13 Do jaké věkové kategorie patříte?**

Mladší 16 let

16–17

18–24

25–34

35–44

45–54

55–64

65–74

75–84

85+

Nechci odpovědět

**14 Příslušnost ke které rase/ kterému etniku nejlépe vystihuje Vaši osobu?**

arabská

asijská / asijsko-britská – bangladéšská

asijská / asijsko-britská – indická

asijská / asijsko-britská – pákistánská

černá / černá britská – africká

černá / černá britská – karibská

čínská

romská

smíšená – bílá a asijská

smíšená – bílá a černá africká

smíšená – bílá a černá karibská

jiný asijský původ

jiný černý původ

jiný etnický původ

jiný smíšený původ

bílá

bílá – irská

Nechci odpovědět

**15 Vyberte prosím jazyk, který používáte**

albánština

amharština

arabština

bengálština

kantonština / standardní čínština

čeština

darí

angličtina

perština

francouzština

hindština

indická paňdžábština

kurdské sorání

lotyština

litevština

standardní čínština

mongolština

pákistánská paňdžábština

paštština

polština

portugalština

rumunština

ruština

sorání

španělština

tigrajština

urdština

vietnamština

jiný

**16 Je Váš život ovlivňován nějakým zdravotním stavem či postižením?**

Žádné postižení, zdravotní problém či porucha učení

Dlouhodobá nemoc či zdravotní problém jako např. rakovina, HIV, cukrovka, chronická srdeční choroba či epilepsie

Duševní porucha či onemocnění jako např. deprese, schizofrenie či úzkostná porucha

Fyzické postižení či poruchy hybnosti jako např. snížená hybnost paží, kolečkové křeslo nebo berle

Sociální / komunikační porucha jako např. řečová a jazyková porucha či Aspergerův syndrom / jiná porucha autistického spektra

Konkrétní porucha učení jako např. dyslexie, dyspraxie nebo AD(H)D

Slepota nebo porucha zraku bez korekce brýlemi

Hluchota nebo porucha sluchu

Postižení, zdravotní problém či porucha učení, která není uvedena výše (chcete-li, můžete specifikovat)

Nechci odpovědět

**17 Jste pečovatel poskytující neplacenou podporu rodinnému příslušníkovi, partnerovi nebo příteli, který potřebuje pomoc v důsledku své nemoci, slabosti, postižení, psychického problému nebo závislosti?**

Ano

Ne  
Nechci odpovědět

**18 K jakému náboženskému vyznání /jaké víře se případně hlásíte?**

Bez náboženského vyznání

ateista (bez víry)

buddhistická

křesťanská

křesťanská – skotská církev

křesťanská – římskokatolická církev

křesťanská – presbyteriánská církev Irska

křesťanská – irská církev

křesťanská – metodistická církev Irska

křesťanská – jiná denominace

hinduistická

židovská

muslimská

sikhská

spirituální

Jiné náboženství či víra

Nechci odpovědět

**19 Jaká je Vaše sexuální orientace?**

asexuální

bisexuální

gay muž

gay žena / lesbická

heterosexuální

queer

jiná

Nechci odpovědět

**Děkujeme za účast v průzkumu.**

**Vážíme si všech vašich odpovědí, které nám pomohou utvářet budoucnost zdravotní péče.**