**Inquérito aos Serviços de Interpretação e Tradução**

O Clinical Commissioning Group (CCG) de Nottingham e Nottinghamshire do NHS gostaria de conhecer a opinião das pessoas e grupos/organizações que trabalham com pacientes cuja primeira língua não é o inglês e que necessitam de recorrer a serviços de interpretação e tradução quando acedem aos serviços de clínica geral. As respostas partilhadas serão utilizadas para informar a especificação de um novo serviço a partir de dezembro de 2022.

Poderá querer considerar a seguinte informação ao dar as suas respostas;

* Ocorreu um aumento da oferta de consultas por telefone aos doentes durante a pandemia da Covid-19. Embora este volume reduza com o passar do tempo, cabe salientar que uma parte das consultas continuará a ser realizada por telefone quando tal for clinicamente apropriado.
* Para contratar um intérprete presencial é necessário um pré-aviso de, pelo menos, 48 horas.  Apesar de o pré-aviso ser inferior a 48 horas, regra geral, será oferecido um serviço de interpretação por telefone para a consulta.
* Para línguas solicitadas com menor frequência / menos comuns, poderá ser necessário um período de pré-aviso mais longo. A disponibilidade dos intérpretes será um fator a considerar.
* Por vezes, poderão existir circunstâncias que impeçam os intérpretes de estar presentes numa consulta marcada.
* As vídeo-consultas podem ser realizadas num consultório de clínica geral ou em casa.

Aguardamos com expectativa a receção dos seus questionários preenchidos.

O inquérito terminará em **24 de abril de 2022**

Obrigado pela sua ajuda

**1**  Antes de prosseguir, precisamos da sua permissão para gravar as suas opiniões. A sua opinião será utilizada para analisar e produzir relatórios. Estas informações poderão ser partilhadas com outros serviços, mas serão anónimas e NÃO incluirão nada que o possa identificar como indivíduo. Dá-nos permissão?

 Sim [ ]

 Não [ ]

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **Sobre o inquirido****Em que local tem, ou os pacientes com quem trabalha têm, acesso aos serviços de clínica geral?** Mid Nottinghamshire (Mansfield, Ashfield, Newark, Sherwood) [ ] Nottingham City [ ] Nottingham South (Gedling, Broxtowe, Rushcliffe) [ ]  |
| **3** | **Está a preencher este inquérito como:**Profissional de saúde [ ] Grupo de defesa [ ] Representante de pacientes [ ] Pacientes [ ] Outro [ ]  |
| **4** | **Serviços de interpretação para consultas de clínica geral - consulta de rotina**Atribua uma prioridade, segundo o nível de importância, às opções a oferecer aos pacientes que solicitem uma consulta de clínica geral ou a um enfermeiro que necessitem de serviços de interpretação quando o inglês não é a sua primeira língua e comparecem numa **consulta de rotina**;

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nada importante | De alguma forma importante  | Neutro | Importante | Muito importante |
| Oferta de serviços de interpretação presencial (haverá um período de espera para uma consulta com a **presença** de um intérprete) |  |  |  |  |  |
| Oferta de serviços de interpretação por telefone |  |  |  |  |  |
| Oferta de uma consulta presencial com um profissional da saúde com recurso a um intérprete que intervém através de videochamada |  |  |  |  |  |
| Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  |
| Serviço de interpretação presencial, por telefone ou por videochamada oferecido na consulta com a maior brevidade possível |  |  |  |  |  |

 |

 |
| **5** | **Serviços de interpretação para consultas de clínica geral - consulta no mesmo dia/de urgência**Atribua uma prioridade, segundo o nível de importância, às opções a oferecer aos pacientes que solicitem uma consulta de clínica geral ou a um enfermeiro que necessitem de serviços de interpretação quando o inglês não é a sua primeira língua e comparecem numa **consulta no mesmo dia/de urgência**;

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nada importante | De alguma forma importante | Neutro | Importante | Muito importante |
| Oferta de serviços de interpretação por telefone  |  |  |  |  |  |
| Oferta de uma consulta presencial (conforme clinicamente adequado) com um profissional da saúde com recurso a um intérprete que intervém através de videochamada  |  |  |  |  |  |
| Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  |
| Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  |
| Serviço de interpretação presencial, por telefone ou por videochamada oferecido na consulta com a maior brevidade possível |  |  |  |  |  |

 |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Qual a probabilidade de recorrer às seguintes opções?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Muito provável | Provável | Nem provável nem pouco provável | Pouco provável | Muito improvável |
| Oferta de serviços de interpretação presenciais (haverá um período de espera para uma consulta com a **presença** de um intérprete) |  |  |  |  |  |
| Oferta de serviços de interpretação por telefone  |  |  |  |  |  |
| Oferta de uma consulta presencial com um profissional da saúde com recurso a um intérprete que intervém através de videochamada |  |  |  |  |  |
| Consulta por videochamada com o paciente, o profissional de saúde e o intérprete |  |  |  |  |  |
| Serviço de interpretação presencial, por telefone ou por videochamada oferecido na consulta com a maior brevidade possível |  |  |  |  |  |

 |

 |
| **7** | **Uma proposta passa por disponibilizar serviços de interpretação presencialmente apenas para as pessoas que não falam inglês como primeira língua E apresentam uma das seguintes necessidades ou vulnerabilidades de comunicação:*** Demência
* Dificuldade/distúrbio de aprendizagem
* Quadro de saúde mental
* O paciente faz a leitura de lábios, apresenta uma redução da audição ou o solicitou ajustes razoáveis de acordo com a Norma para a Informação Acessível

Acha que isto deveria ser feito?Sim [ ] Não [ ] Não sei [ ]  |
| **8** | **Uma proposta passa por introduzir um critério de oferta de serviços de interpretação presencial apenas aos pacientes que necessitam de serviços de interpretação quando o inglês não é a sua primeira língua e que comparecem numa consulta onde ocorrerá uma das seguintes situações:*** Receberão notícias más/complicadas
* Terão de tomar decisões significativas sobre os seus cuidados
* Será realizado um exame mais íntimo

Acha que isto deveria ser feito?Sim [ ] Não [ ] Não sei [ ]  |
| **9** | **Identifique as suas prioridades**Que importância atribui aos seguintes aspetos para a contratação de serviços de interpretação e tradução?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Nada importante | De alguma forma importante | Neutro | Importante | Muito importante |
| Custo para o SNS |  |  |  |  |  |
| Forte promoção da disponibilidade de diferentes tipos de serviços de interpretação e tradução |  |  |  |  |  |
| A experiência do intérprete a trabalhar num ambiente de prestação de cuidados de saúde |  |  |  |  |  |
| Flexibilidade das consultas  |  |  |  |  |  |
| Uma boa experiência a interagir com pacientes |  |  |  |  |  |
| Boa experiência prática: facilidade de marcação dos serviços, questões de ordem prática, disponibilidade do intérprete |  |  |  |  |  |
| Gama de línguas oferecidas |  |  |  |  |  |
| Gama de métodos oferecidos (telefone, vídeo/presencial, presencial, vídeo) |  |  |  |  |  |
| Fiabilidade do serviço  |  |  |  |  |  |
| Velocidade de resposta |  |  |  |  |  |
| Relação qualidade/preço |  |  |  |  |  |
| Tradução escrita de documentos médicos para apoiar os cuidados prestados em Clínica Geral |  |  |  |  |  |

 |
| **10** | **Inclua quaisquer observações sobre matérias que ainda não tenham sido abrangidas por este questionário.** |

**Secção sobre igualdade e diversidade**

Estamos empenhados em proporcionar igualdade de acesso aos serviços de saúde a todos os membros da comunidade. Para consegui-lo, é fundamental recolher as seguintes informações que nos ajudarão a garantir a prestação dos cuidados de saúde mais eficazes e adequados.

A resposta a estas perguntas é inteiramente voluntária e qualquer informação fornecida permanecerá anónima.

**11 Qual é o seu género?**

[ ] Rapaz/homem

[ ] Rapariga/mulher

[ ] Não binário (uma expressão abrangente aplicável a pessoas cuja identidade de género não convive confortavelmente com as opções “homem” ou “mulher”)

[ ] Outro (pode especificar se desejar)

 [ ]  Prefiro não dizer

**12 A sua identidade de género é a mesma que o seu sexo registado à nascença?**

[ ] Sim

[ ] Não

[ ] Prefere não responder

**13 Em que faixa etária se enquadra?**

[ ] menos de 16

[ ] 16-17

[ ] 18-24

[ ] 25-34

[ ] 35-44

[ ] 45-54

[ ] 55-64

[ ] 65-74

[ ] 75-84

[ ] 85+

[ ] Prefere não responder

**14 Qual é a raça/etnia que o descreve melhor?**

[ ] Árabe

[ ] Asiático / Asiático Britânico - Bengalês

[ ] Asiático / Asiático Britânico - Indiano

[ ] Asiático / Asiático Britânico - Paquistanês

[ ] Negro/Negro Britânico - Africano

[ ] Negro/Negro Britânico - Caribenho

[ ] Chinês

[ ] Romanichel ou pertencente a populações itinerantes

[ ] Mestiço - Branco e Asiático

[ ] Mestiço - Branco e Negro Africano

[ ] Mestiço - Branco e Negro Caribenho

[ ] Outros antecedentes asiáticos

[ ] Outros antecedentes negros

[ ] Outros antecedentes étnicos

[ ] Outros antecedentes mestiços

[ ] Branco

[ ] Branco – Irlandês

[ ] Prefere não responder

**15 Selecione o idioma que utiliza**

[ ]  Albanês

[ ]  Amárico

[ ]  Árabe

[ ]  Bengali

[ ]  Cantonês/ Mandarim

[ ]  Checo

[ ]  Dari

[ ] Inglês

[ ]  Farsi

[ ]  Francês

[ ]  Hindi

[ ]  Panjabi indiano

[ ]  Sorani Curdo

[ ]  Letão

[ ]  Lituano

[ ]  Mandarim

[ ]  Mongol

[ ]  Panjabi paquistanês

[ ]  Pastó

[ ]  Polaco

[ ]  Português

[ ]  Romeno

[ ]  Russo

[ ]  Sorani

[ ]  Espanhol

[ ]  Tigrínia

[ ]  Urdu

 [ ]  Vietnamita

 [ ] Outro

**16 Tem um estado de saúde ou deficiência que impacta a sua vida?**

[ ] Nenhuma deficiência, estado de saúde ou diferença de aprendizagem conhecida

[ ] Uma doença ou estado de saúde prolongado, por exemplo, cancro, VIH, diabetes, doença cardíaca crónica ou epilepsia

[ ] Um problema de saúde mental, por exemplo, depressão, esquizofrenia ou transtorno de ansiedade

[ ] Uma deficiência física ou problemas de mobilidade, por exemplo, dificuldade em usar os braços ou em usar uma cadeira de rodas ou muletas

[ ] Uma deficiência social/de comunicação, por exemplo, uma deficiência da fala e da linguagem ou síndrome de Asperger/outra perturbação do espectro do autismo

[ ] Uma dificuldade específica de aprendizagem, por exemplo, dislexia, dispraxia ou TDAH

[ ] Cego ou com uma deficiência visual não corrigida por óculos

[ ] Surdo ou com deficiência auditiva

[ ] Uma deficiência, problema de saúde ou diferença de aprendizagem que não esteja listada acima (se quiser, especifique)

[ ] Prefere não responder

**17 É um cuidador que dá apoio não remunerado a um membro da família, parceiro ou amigo que precisa de ajuda devido à sua doença, fragilidade, deficiência, problema de saúde mental ou dependência?**

[ ] Sim

[ ] Não
[ ] Prefere não responder

**18 Qual é a sua religião/crença, caso tenha?**

[ ] Não tenho religião

[ ] Ateu (sem crença)

[ ] Budista

[ ] Cristão

[ ] Cristão - Igreja da Escócia

[ ] Cristão - Católico Romano

[ ] Cristão - Igreja Presbiteriana na Irlanda

[ ] Cristão - Igreja da Irlanda

[ ] Cristão - Igreja Metodista na Irlanda

[ ] Cristão - Outra denominação

[ ] Hindu

[ ] Judeu

[ ] Muçulmano

[ ] Sique

[ ] Espírita

[ ] Qualquer outra religião ou convicção religiosa

[ ] Prefere não responder

**19 Qual é a sua orientação sexual?**

[ ] Assexual

[ ] Bissexual

[ ] Homem homossexual

[ ] Mulher homossexual/lésbica

[ ] Heterossexual

[ ] Queer

[ ] Outra

[ ] Prefere não responder

**Obrigado por participar neste inquérito**

**As suas respostas são importantes para nós e serão utilizadas para ajudar a moldar o futuro dos cuidados de saúde**