

# مشروع معايير 2021 للمعلومات التي يمكن الوصول إليها

## الملخص التنفيذي

تم تنفيذ هذا المشروع كجزء من مشروع وطني واسع النطاق بالتنسيق مع منظمة هيلثواتش إنجلترا. يمكنك العثور على التقرير الوطني الخاص بهم، ويحتوي على البحث الذي أجرته منظمة هيلثواتش ليفربول ومنظمات هيلثواتش محلية أخرى هنا:

<https://www.healthwatch.co.uk/sites/healthwatch.co.uk/files/Lost%20for%20Words.pdf>

ينص هيلثواتش إنجلترا على أن معيار المعلومات التي يمكن الوصول إليها (AIS) يضمن الرعاية والتواصل مع الأشخاص الذين يعانون من إعاقة في التعليم والإعاقة الحسية في فهم مقدمي الرعاية الصحية. ومع ذلك، وجدوا أن هذا لا يغطي حاليًا احتياجات الأشخاص الذين لديهم لغة إنجليزية محدودة أو ليس لديهم أي لغة على الإطلاق. يتعمق هذا البحث في تجارب الأشخاص من مجتمعات الأقليات العرقية الذين يعيشون في ليفربول ويجدون صعوبة في التواصل مع NHS لأنهم لا يتحدثون الإنجليزية جيدًا أو لا يتحدثونها على الإطلاق. وسيبحث هذا التقرير أيضًا في المشاكل التي يواجهها طاقم الرعاية الصحية عند رعاية هؤلاء الأشخاص.

قابلت هيلثواتش ليفربول 22 شخصًا و5 أعضاء من فريق العمل بين أكتوبر ونوفمبر 2021. وانتجت هيلثواتش إنجلترا دليل المقابلات الخاص بها بعد المناقشات مع هيلثواتش المحلية ولجنة من "الخبراء من خلال الخبرة" من أطباء العالم - وهي حركة إنسانية مستقلة تهدف إلى تمكين الأشخاص المستبعدين من الوصول إلى الرعاية الصحية.

خلصت أدلتنا، جنبًا إلى جنب مع الأدلة التي تم جمعها كجزء من المشروع الوطني عبر هيلثواتش المحلية الأخرى، إلى أن الأشخاص الذين يعانون من حواجز اللغة يعانون في جميع مراحل الرعاية الصحية الخاصة بهم. يجدون صعوبة في التسجيل لدى طبيب عام، أو الوصول إلى الرعاية العاجلة، أو التنقل في مباني الرعاية الصحية الكبيرة، أو شرح مشاكلهم، أو فهم ما يقوله الطبيب.

كان من الصعب الوصول إلى المترجمين الفوريين من قبل المرضى ومستخدمي الرعاية الصحية، وبعضهم لم يعرف حتى أنه كان يحق لهم الحصول خدمات الترجمة أثناء مواعيد الرعاية الصحية. وعندما تلقى المرضى ومستخدمو الخدمة دعمًا في الترجمة، كان ذلك غالبًا غير كافٍ. حيث كان إما لم يحضر المترجمون الفوريون في بعض الأحيان، أو تم تزويد الأفراد بدعم غير مناسب؛ أو المترجمون الذين يتحدثون لغة أو لهجة غير صحيحة، أو أحيانًا المترجمين لم يكونوا من نفس جنس المريض ليشعر المريض بالراحة عند التحدث عن القضايا الحساسة. وطلب من بعض المرضى الاستعانة بأفراد لعائلة أو الأصدقاء لإعانتهم بالترجمة، كما قال آخرون إنه لم يُسمح لهم بذلك (أي بإحضار أفراد العائلة أو الأصدقاء للمساعدة بالترجمة). وفي بعض الأحيان يفضل المرضى استخدام الأصدقاء والأقارب لدعمهم بينما يعتقد الآخرون أنه غير مناسب. وكان عندما لا يتم توفير المترجمين، كان لا بد من إلغاء المواعيد وإعادة حجزها من جديد. وتوجب على بعض المرضى الاعتماد على لغتهم الإنجليزية المحدودة، أو استخدام وسائل أخرى للتواصل مثل إيماءات اليد، أو تسجيل الاستشارات التي تناقش مشاكلهم الطبية إما عبر جهاز أو على ورق ليترجمها شخص آخر لهم لاحقًا.

شعر الموظفون أيضًا بأنهم مقيدون عند محاولتهم دعم المرضى الذين يجدوا صعوبة في اللغة. أخبرنا الموظفون أنه لا توجد هناك طريقة فعالة أو مناسبة للتسجيل والتواصل مع مقدمي خدمات أخرى قد يحتاجها المرضى بسبب احتياجاتهم للدعم في الترجمة. ذكر الموظفون قيوماً أخرى مثل التوظيف والوقت والموارد والميزانيات لتبرير سبب اعتقادهم أن المرضى لا يتلقون الدعم الكافي في الترجمة. اقترح المرضى والموظفون العديد من التغييرات التي يمكن إجراؤها لتحسين الدعم مثل أنظمة التنبيه التلقائي لإشعار الموظف باحتياجات المريض لمترجم وسهولة الوصول إلى الموارد المترجمة، والدعم المرن بناءً على الاحتياجات الفردية. وفي نهاية بحثنا، توصي هيلثواتش ليفربول بضرورة توفير إرشادات أوضح على مستوى النظام لضمان وجود استمرارية دعم الترجمة للمرضى بما في ذلك خيار تسجيل وتفعيل التفضيلات الشخصية للدعم حيثما أمكن ذلك. كما نوصي أيضًا بضرورة تدريب موظفي NHS بشكل روتيني ليكونوا على دراية بالعادات الثقافية الخاصة بكل مجتمع وأهمية تلبية احتياجات دعم الترجمة عند زيارة المرضى للعيادات الخاصة بهم. بالإضافة إلى ذلك، يجب أن يكون هناك المزيد من الخيارات للنصائح والمعلومات الخاصة بالرعاية الصحية العامة ليتم ترجمتها إلى لغات المجتمع في خدمات الرعاية الأولية والثانوية.

إذا كنت ترغب في التواصل معنا بخصوص هذا البحث، أو أي شيء قرأته عن المشروع، بما في ذلك أي مشاكل مماثلة واجهتها، فيرجى الاتصال بنا. وبإمكان هيلثواتش ليفربول ترتيب مترجم فوري حتى تتمكن من التحدث إلينا.

إذا ترغب بالتواصل معنا بخصوص هذا البحث، أو أي شيء قرأته عن هذا المشروع، بما في ذلك أي مشاكل مماثلة واجهتها، فيرجى الاتصال بنا. ويمكن لـ هيلثواتش ليفربول أيضا ترتيب مترجم فوري حتى تتمكن من التحدث إلينا.

رقم هاتف هيلثواتش ليفربول:

اتصل على: 03007777007 بين الساعات 09:00 وحتى 17:00 من الاثنين إلى الجمعة.

البريد الإلكتروني الخاص في هيلثواتش ليفربول:

[enquiry@healthwatchliverpool.co.uk](mailto:enquiry@healthwatchliverpool.co.uk)