

Good Practice Guide to Interpreting



Al-Hasaniya

دليل الممارسات الجيدة لخدمات الترجمة التحرير لمركز الحسنية للنساء المغربيات و الناطقات باللغة العربية

©2010 A BME Health Forum Publication

بالتعاون مع
مركز الحسنية للنساء المغربيات و الناطقات باللغة العربية
المركز الوطني الصيني للحياة الصحية
شبكة Midaye الصومالية للتطوير
جمعية كوينز بارك البنجلاديشية
مشروع WSPM Agape المجتمعي



1. مقدمة

تم إعداد هذا الدليل لمساعدتك وأسرتك على فهم سبب ضرورة التواصل مع خدمات الصحة عن طريق مترجم رسمي. فهو يفسر السبب وراء أهمية الترجمة وكيفية استخدام خدمة الترجمة بشكل صحيح.

إذا كنت لا تشعر بثقة كبيرة عندما تتحدث باللغة الإنجليزية، سيكفل لك استخدام مترجم القدرة على التواصل بوضوح مع الطبيب وغيره من مختصي الخدمات الصحية.

2. لماذا يجدر بي الاستعانة بمترجم؟

عندما تحتاج إلى معلومات حول مسألة صحية من المهم أن تكون قادراً على التواصل مع مختصي الرعاية الصحية بشكل واضح بحيث يمكنهم فهم احتياجاتك.

إذا كنت لا تفهم الخطاب الموجه إليك وكنت غير قادر على توضيح احتياجاتك إلى مختصي الرعاية الصحية، قد يتسبب ذلك في أن يكون العلاج الذي تتلقاه غير مناسب لحالتك، وقد لا تحصل على الرعاية التي تحتاجها. قد يوصف لك الدواء الخطأ أو تحرم من الخيارات الصحيحة في العلاج. قد تصاب بالقلق أو العجز إذا كنت لا تفهم ماذا يحدث معك.

إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى، يكون لك الحق في الاستعانة بمترجم ليساعدك في أي من مواعيدك الطبية، على سبيل المثال، في عيادة الممارس العام الذي يتابع حالتك أو في المستشفى أو عند طبيب الأسنان. فهذا حق لك.

يحق لك الاستعانة بمترجم ليساعدك.



3. ما هو الفارق بين المترجم الرسمي والمترجم غير الرسمي؟

المترجمون الرسميون، يطلق عليهم أيضا المترجمون المحترفون أو مسنولو الترجمة، يتمتعون بمستوى عال من الطلاقة في اللغات التي يستخدمونها، وهم مدربون على استخدام وفهم المصطلحات اللغوية الطبية المتخصصة والمصطلحات المتعلقة بالصحة.



وهم حاصلون على تدريب خاص للعمل في الأماكن الطبية أو ذات الصلة بالصحة، كما أنهم يقدمون هذه الخدمة لك بالمجان. إنهم هنا لمساعدتك لكي تتمكن من التواصل الفعال مع مختصي الرعاية الصحية، مثل الأطباء وأطباء الأسنان وغيرهم من العاملين في مجال الرعاية الصحية.

كيف يمكنني الحصول على مترجم رسمي؟

يمكنك طلب مترجم رسمي ليساعدك كلما حضرت لموعد طبي في أي مكان تابع لهيئة الخدمات الصحية الوطنية. قد يكون ذلك في عيادة الممارس العام، أو عند طبيب الأسنان، أو عند الاتصال بخدمة الاتصال ونصح المرضى المحلية، أو في المستشفى.



تذكر أنك بمساعدة المترجم الرسمي ستكون قادرا على التواصل مع مختصي الرعاية الصحية بشكل واضح.

سيقدم لك المترجم شرحا وافيا لكل ما يقال، ويمكنك أن تطرح العديد من الاستفسارات لكي تفهم كل ما تحتاج إلى معرفته. الاستعانة بمترجم رسمي هي أفضل وسيلة لضمان تحديد احتياجاتك بشكل صحيح، ولاتخاذ قرارات مدروسة من دون صعوبات لغوية.

عند الاستعانة بمترجم رسمي، يمكن أن تتوقع:

- السرية
- الفهم الجيد للمصطلحات الطبية
- ترجمة دقيقة

4. لم يجب أن أتجنب الاستعانة بأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء في خدمات الترجمة؟

هناك العديد من الأسباب التي قد تجعلك ترغب في الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو أحد الأصدقاء ك مترجم لك. فقد تشعر أنهم يعرفونك جيدا وأنهم يقومون بالترجمة إليك منذ وقت طويل. ودائما يكون من المفيد أن تستعين بأحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء في حالة الطوارئ أو لمساعدتك في حجز موعد مع الممارس العام أو لطلب مترجم.

ولكن قبل أن تفكر في أن تطلب من أحد أفراد العائلة أو أحد الأصدقاء الترجمة لك في موعد أو اجتماع طبي يجب أن تراعي الأمور التالية:

1. نقص المعرفة والتدريب - من غير المرجح أن يتمتع أفراد الأسرة أو الأصدقاء بالطلاقة في استخدام اللغتين أو أن يكونوا مؤهلين لفهم اللغة الطبية المتخصصة.
2. الإحراج - قد يشعر أفراد الأسرة أو الأصدقاء بالحرج من المرض أو الأعراض التي تجري مناقشتها. كما أنهم قد لا يفرون بأنهم لا يفهمون ما يقال ويشعرون بالحرج الشديد في طلب المساعدة.
3. المشاركة العاطفية - الأشياء التي تزعجك ستزعج أفراد الأسرة أو الأصدقاء أيضا. فهم يعرفونك ويهتمون لأمرك، لذلك سيكون من الصعب عليهم إخبارك بأخبار سيئة.
4. حدود السرية والمهنية - أفراد الأسرة أو الأصدقاء ليسوا محترفين، وليسوا مضطرين للالتزام بقواعد المهنة، وقد لا يحافظون على سرية معلوماتك.

تذكر: أنه يترتب على وجود خطأ في الترجمة حدوث الاتصال غير المناسب أو سوء الفهم للمعلومات الطبية. قد تتسبب الاستعانة بأفراد أسرتك أو الأصدقاء ك مترجمين خلال المواعيد الطبية في أخطاء طبية، وهو ما قد يؤدي إلى عواقب وخيمة على صحتك.

أمثلة من المشاريع المجتمعية في 'مشروع الممارسات الجيدة من أجل الوصول والصحة'

العميل 1: امرأة مسنة ناطقة باللغة العربية، تجهل القراءة والكتابة، حضرت إلى مشروع المرأة المغربية مركز الحسنية طلبا لمساعدتها في الترجمة. فقد تلقت خطابات من الممارس العام الذي يتابع حالتها وكانت غير قادرة على قراءتها.

كان أحد هذه الخطابات بشأن الإحالة إلى خدمة إعادة التأهيل في ويستمنستر التي أوصى بها الممارس العام. أوضح الخطاب أنه تم تحديد موعد لها لزيارة منزلية لتقييم صعوبات المشي التي تعاني منها. ولكن العميلة كانت غير قادرة على قراءة الخطاب وبالتالي فاتها الموعد.

اتصل مسنولو مشروع مركز الحسنية بخدمة إعادة التأهيل، وتم إخبارهم بأن الموعد المحدد قد فاتها وتم إغلاق حالتها وأنها ستحتاج إلى إحالة أخرى من قبل الممارس العام. فكتب مسنولو مشروع "الحسنية" خطابا للممارس العام الذي يتابع حالتها ليوضحوا الموقف. وأخذت العميلة الخطاب في الموعد التالي مع الممارس العام.

العميل 2: إحدى العميليات الناطقات باللغة الفرنسية من الكونغو حاصلة على درجة الامتياز في الهندسة البيولوجية من بلجيكا. وباعتبارها من مواطني الاتحاد الأوروبي فلها الحق الكامل في تلقي خدمات الرعاية الصحية الأولية من هيئة الخدمات الصحية الوطنية. لقد عاشت هذه العميلة في المملكة المتحدة لمدة ثمانية أعوام مع طفلها الصغير كأم بمفردها.

لقد حضرت العميلة ورشة عمل المركز الكونغولي للمعلومات والإرشاد KCIA بشأن الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية والوعي بها من هيئة الخدمات الصحية الوطنية في سبتمبر 2009. وبعد ورشة العمل هذه أخبرتها KCIA أنها تشعر بالقلق إزاء تقييم الممارس العام الذي يتابع حالة طفلها الصحية. وبالإضافة إلى ذلك قالت إنها شعرت بأن الخدمة التي حصلت عليها في عيادة الممارس العام لم تكن مرضية، وأنها قد تعرضت للتمييز. وأوضحت أنها لم تعلم بأن طفلها يعاني التهابا في المسالك البولية إلا عندما اتبعت فطرتها وأخذت طفلها إلى قسم الطوارئ المحلي، حيث شخص الاستشاري حالة طفلها.

قدمت KCIA لهذه العميلة معلومات حول الكيفية التي تعمل بها هيئة الخدمات الصحية الوطنية وما هو نظام الرعاية الصحية الأولية. كما أنها رجعت إلى خدمة الاتصال ونصح المرضى (PALS) لأنها طلبت معلومات حول كيفية تقديم شكوى. ذكرت العميلة أنها شعرت بقوة نتيجة المعرفة الإضافية وأن فهمها لخدمات هيئة الخدمات الصحية الوطنية قد زاد بفضل هذه المعلومات والدعم التي تلقتها من KCIA.

العميل 3: امرأة صومالية في منتصف العمر تتحدث الإنجليزية بشكل معقول حضرت إلى شبكة التنمية الصومالية Midaye تشكو من وصف الممارس العام لها عقاير مضادة للاكتئاب مرات عديدة، على الرغم من أنها كانت تعاني من الام في الظهر وليس من حالة مرتبطة بالصحة العقلية. وفي كل زيارة يزيد الممارس العام الجرعة.

هذه العميلة تفتقر إلى المهارات اللغوية اللازمة لتفسير أنها تعاني من مشكلة في الظهر بشكل واضح. فكلما أرادت أن تصف حالتها كانت ترتبك، وبالتالي كان الممارس العام يفترض أنها تعاني من الاكتئاب لأنها أم بمفردها تعاني من العزلة، فضلا عن الحواجز الثقافية واللغوية، وهي الظروف التي غالبا ما تكون مرتبطة بالمرضى الذين يعانون من الاكتئاب.

سألت شبكة التنمية الصومالية Midaye عما إذا كانت قد استعانت بمترجم أو عامل المجتمع في أي من زياراتها للممارس العام. واتضح لها أنه مع حقها في المساعدة اللغوية ستكون قادرة على إفهام الممارس العام الذي تتعامل معه أنها لا تعاني من الاكتئاب. أصبح من الواضح أنها لم تستعن بمترجم رسمي قط وأن سوء الفهم المستمر كان نتيجة التواصل غير المناسب.

كنتيجة لتدخل شبكة التنمية الصومالية Midaye وتأييدها ودعمها، انتهى سوء الفهم الذي استمر لسنوات والوصف الخاطئ للدواء. كانت العميلة مقدره لقيمة خدمات الترجمة الرسمية. كما فهم الممارس العام المتابع لحالتها أيضا أنه حتى عندما يكون المريض يتكلم الإنجليزية بطريقة واثقة، فقد لا يكون دائما قادرا على وصف الأعراض وما يشعر به بدقة. وقد تعلم كل من الممارس العام والعميلة على حد سواء درسا قيما حول الترجمة الرسمية وأهميتها في سد ثغرات التواصل.

5. لماذا لا يجب الاستعانة بالأطفال كمترجمين في المواعيد الطبية

لا يجب الاستعانة بالأطفال (دون سن 16 عاما) كمترجمين تحت أي ظرف من الظروف إلا في حالات الطوارئ القصوى، عندما لا يكون من الممكن الوصول إلى الهاتف أو إلى شخص بالغ للعمل كمترجم!!



تظهر الأبحاث أن المرضى الذين يستعينون بالأطفال للعمل كمترجمين يقومون بمخاطرة كبيرة للتشخيص الخطأ أو وصف دواء غير صحيح. تتطلب مهمة المترجم قدرا كبيرا من المهارة اللغوية، والتدريب والمعرفة بالمفردات المتخصصة. فمن الظلم أن نطلب من الطفل أن يقوم بوظيفة الكبار، ولا سيما حيث يكون للأخطاء عواقب طبية يمكن أن تشكل عبئا ثقيلًا عليهم، بل وتؤثر على حياتهم.

لا ينبغي أن يعلم أي طفل عن مرض أحد الوالدين بمرض خطير من الممارس العام ويترجم تلك المعلومات إلى والديه.

لا ينبغي أن يعلم أي طفل عن مرض أحد الوالدين بمرض خطير من الممارس العام ويترجم تلك المعلومات إلى والديه.

عندما تطلب من طفل أن يترجم لك في مكان طبي يجب أن تراعي مشاعره

هل يمكن أن يشعر بالإحراج أو الضيق مما يقال؟

هل من الممكن أن يضر ما يقال بمشاعره بأي شكل من الأشكال؟ مناقشات الأشخاص البالغين عن حالتك الصحية ستكون خارجة عن إمكانيات فهمه، ويحتمل أن تكون مزعجة.

هل يمكنك أن تتوقع أن يكون الطفل مترجما موثوق به؟

هل فكرت في أنه من الممكن ألا يتمكن من الترجمة بشكل صحيح وأن يؤدي ذلك إلى وقوع أخطاء؟

في كثير من الأحيان يكره الأطفال، خاصة الصغار منهم، أن يجدوا أنفسهم مضطرين للعمل كمتترجمين، بل وقد يشعرون بكره تجاهك لأنك تحتاج إلى أن يقوموا بذلك. ويكون هذا هو الحال بشكل خاص إذا كان عليهم أن يتغيبوا عن المدرسة أو عن أنشطة التواصل الاجتماعي مع أصدقائهم من أجل حضور مواعيدك الطبية.

ويمكن أن تكون عملية الترجمة معقدة ومرهقة. فكر كيف تؤثر الترجمة على شعور طفلك، ومدى شعوره بالإحباط والقلق لما يحدث لك!

قد يكون للاستعانة بالأطفال الصغار كمتترجمين أثر سلبي على الصحة والرفاهية؛ فهي أمر ضار لهم، كما تشكل خطرا على الكبار. وتشمل المشاكل التي تنجم عن الاستعانة بالأطفال في الترجمة:

عكس الأدوار - يجد طفلك نفسه في النهاية مضطرا إلى معالجة المعلومات وتقديم المساعدة والدعم لك (الأب/الأم). ولا ينبغي أن يكون ذلك هو دور الطفل.

الإحساس بالذنب - من الممكن أن يشعر طفلك بأنه السبب في حالتك بسبب ما قاله أو فعله، وذلك بسبب خطأ ارتكبه خلال عملية الترجمة لك، أو حتى إذا لم يتم ارتكاب أي خطأ.

قد يقوم طفلك عن غير قصد بترجمة الرسائل بطريقة تتناسب مع وجهة نظره الشخصية، أو بطريقة تعفيك من الحرج.

توضح دراسة الحالة التالية المشاكل التي تظهر دائما عند الاستعانة بالأطفال كمتترجمين:

دراسة حالة

طفلة صغيرة من أصل أفريقي عمرها 16 عاما حضرت مؤخرا من سيراليون، ووجدت نفسها مضطربة لحضور موعد طبي مع والدتها لدى الممارس العام لكي تترجم لها. وقد وضع لها الطبيب أن والدتها تعاني من مرض يسمى الورم الليفي. وقد كانت الأم قلقة حيث كانت تخطط لإنجاب طفل آخر ولم تكن تعلم مدى تأثير هذا المرض عليها. وكان يجب على البنت أن توضح لوالدتها أن هذا المرض قد يؤثر على إمكانية إنجاب المزيد من الأطفال وأنه يتعين عليها إجراء عملية جراحية لاستئصال الورم. وأحزن هذا الموقف الأم والابنة. وتضايقت الأم من اضطراب ابنتها للترجمة في مثل هذه الظروف، ولكنها شعرت أنه لم يكن أمامها أي خيارات أخرى.

دراسة حالة

مسيدة بنجلاديشية تم وصف الدواء لها من قبل الممارس العام لظروف طبية مختلفة. ولكن نظرا لعدم تمكنها من تحدث الإنجليزية لم تفهم بشكل واضح أي الأدوية كانت لأي حالة. وعندما عادت بالأدوية التي أحضرتها من الصيدلية، كان عليها سؤال أطفالها أن يتفحصوا الدواء ويخبروها أي دواء مخصص لأي حالة وأيضا أن يحددوا لها مواعيد الدواء.

دراسة حالة

مطالبة شابة تم استدعائها من الفصل لتخبر والدتها التي تتحدث الكانتونية بأنها مصابة بالسرطان. وهي لا تعرف الكلمات الكانتونية التي تعبر عن الجراحة أو العلاج الكيميائي. ومن الصدمة والحزن لم تتمكن إلا من أن تخبر والدتها بأن الأطباء سيجرون لها عملية جراحية.

6. كيف يمكنك الحصول على مترجم؟

الوضع المثالي هو أن يسالك الممارس العام عما إذا كنت بحاجة إلى مترجم عند حجز موعدك وأن يتم حفظ هذه المعلومات في السجلات. فإذا لم يحدث ذلك ستحتاج إلى طلب مترجم. في حالات الطوارئ والحالات التي يكون فيها حجز مترجم غير ممكن يجب أن تحصل على خدمة الترجمة عبر الهاتف. ولكن إذا لم يقدم لك أي شكل من أشكال الترجمة، أو إذا لم يتمكن المترجم من حضور موعدك، يجب أن تطلب مترجماً.

إذا تملك القلق يمكنك أن تطلب خدمة الترجمة الهاتفية على أن تقدم على الفور بدلاً من تحديد موعد آخر (يقدم خط اللغة خدمة الترجمة عبر الهاتف لخدمات هيئة الصحة الوطنية في كينسينجتون وتشيلسي ووستمنستر). وهذه الخدمة مجانية وسرية. إذا لم يتم حجز مترجم لحضور موعدك أو إذا لم يتمكن من حضور الموعد سيطلب منك أن تقوم بحجز موعد آخر. في حالات الطوارئ وبعض المواقف المحددة سيتم عرض خدمة الترجمة الهاتفية.

تذكر: تقع مسؤولية التأكد من حجز مترجم لموعدك على عاتقك. إذا لم يتم تقديم مترجم إليك، اطلب مترجماً بنفسك. هذا أمر مهم حيث أن إعادة الممارس العام أو هيئة الخدمات الصحية الوطنية قد تحتاج إلى حجز موعد مزدوج بالنسبة لك، من أجل السماح بالوقت الإضافي الذي ستحتاجه للترجمة.

عند طلب مترجم تأكد من توضيح اللغة واللهجة التي تطلبها. إذا كنت تفضل مترجماً ذكراً أو أنثى أبلغهم بذلك حتى يتم اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان تلبية المترجم لاحتياجاتك.

إذا لم تكن سعيداً مع المترجم الخاص بك، لديك الحق في تقديم شكوى وطلب مترجم آخر. يرجى الاطلاع على القسم 9 في صفحة 1 للحصول على معلومات حول كيفية تقديم شكوى.

راجع مثال الحصول على بطاقة اللغة. وأيضاً، تحقق من البطاقات المشابهة في المجموعة.

1. هل بإمكانني الاستعانة بنفس المترجم عند متابعة المواعيد الطبية الخاصة بي؟

أ. يمكنك طلب نفس المترجم ولكن ليس هناك ضمان بأنه يمكنك الاستعانة بنفس الشخص مرة أخرى.

2. أشعر بالرتياح أكبر عندما يحضر أحد أفراد الأسرة أو صديق معي في الموعد الطبي، فهل يمكن أن يحضر أحدهم معي عند الاستعانة بمترجم؟

أ. نعم، طالما أن الشخص الذي تريد حضوره من البالغين. يجب أن تقرر إذا ما كان الموضوع مناسباً لمناقشته أمامه/أمامها.

3. هل يمكنني الاستعانة بمترجم لوساعدني خلال مرحلة التسجيل؟

أ. سيُعتد ذلك على العتد المعبرم بين هيئة الخدمات الصحية الوطنية وهذه الخدمة المحددة، ستحتاج إلى التحقق من مسئول الخدمة أو تتصل بخدمة الاتصال ونصح المرضى (انظر القسم 9 دعم المريض)

4. إذا كنت لذي استفسارات إضافية بعد الموعد الطبي حول صحتي، فهل أتصل بالممارس العام الذي يتابع حالتي أو أتصل بالمترجم؟

أ. يجب أن تتصل بالممارس العام في جميع الأحوال.

5. ماذا لو كنت أتحدث لهجة معينة؟

أ. يجب أن تطلب ذلك وستبدل هيئة الخدمات الصحية قصارى جهدها لإيجاد مترجم يلبي احتياجاتك المحددة. ومع ذلك، فإن الحقيقة أنه ليس من الممكن دائماً إيجاد مترجمين لجميع اللهجات. إذا كان الأمر كذلك، سيتم عرض أفضل البدائل المتاحة.

8. ماذا يمكننا أن أتوقع من المترجم أو من خدمة الدعم اللغوي (LSS)؟

لا توجد حالياً أي معايير وطنية معتمدة أو كفاءات متفق عليها للمترجمين أو خدمات دعم الترجمة. ومع ذلك حددت لجنة الصحة بلندن¹ معايير لقياس السمات الرئيسية لخدمات دعم الاتصال واللغة الناجحة، والتي أكد مستخدمو الخدمة على أهميتها عند استخدام خدمة دعم الاتصال واللغة.

المجالات المشمولة هي:

1. توافر الخدمة
2. إمكانية الحصول على الخدمة
3. هيكل الخدمة
4. عمل الخدمة
5. مرونة الخدمة
6. فريق العمل

فيما يتعلق بالمترجمين (فريق العمل)، تم وضع المعايير التالية:

- تقدم هذه الخدمة تدريباً للعاملين في مجال الصحة بالمؤسسة حتى يتسنى لهم الفهم الكامل لدور خدمة الدعم اللغوي والمعايير التنظيمية وكيفية استخدام الخدمة على نحو فعال.
- تحدد الخدمة المهارات الأساسية لممارسي خدمة الدعم اللغوي.
- توظف الخدمة ممارسي خدمة الدعم اللغوي المحترفين الذين لديهم القدرة على الترجمة بدقة ويحترمون المرضى والعاملين في المجال الصحي.
- تدرب هذه الخدمة فريق العمل بخدمات الدعم اللغوي للوصول إلى معيار متفق عليه محلياً لمهارات مناسبة من حيث المعرفة والمهارات والسلوك والمواقف.
- تضمن الخدمة أن يكون أعضاء فريق العمل على قدر من الإفادة، والود، والتهديب، والدقة، وعدم إطلاق الأحكام، وأن يرتدوا ملابس ملائمة، ويكونوا متعاطفين.
- تضمن الخدمة أن ممارسي خدمة الدعم اللغوي يتمتعون بالدقة بنسبة 100 % في ترجمتهم ويمكنهم تقديم المعلومات لمستخدمي الخدمة بمستوى معين.
- يتمتع مقدمو الخدمة بمعرفة جيدة بالثقافات، والخلفية الاجتماعية والاقتصادية والدينية/الاحتياجات الروحية لمستخدمي اللغات المحلية.
- تضمن الخدمة أن أعضاء فريق عمل الدعم اللغوي لديهم معرفة وفهم للهياكل التنظيمية للقطاع العام والخدمات وفهم للمصطلحات الفنية المختلفة المستخدمة داخل قطاعات القطاع العام المختلفة.
- تضمن الخدمة أن أعضاء فريق عمل خدمة الدعم اللغوي يتم تحفيزهم وتقديرهم وأن تكون رواتبهم مناسبة.
- تضمن الخدمة أن يكون أعضاء فريق عمل خدمة الدعم اللغوي قادرين على إحالة مستخدمي الخدمة إلى المؤسسات المحلية ذات الصلة للحصول على المزيد من الدعم.

¹ لجنة الصحة بلندن، مشروع دعم الاتصال واللغة – مرحلة بناء القدرة والجودة، إرشادات مصادر خدمة دعم اللغة.

إذا كنت ترغب في تقديم آراء أو تعليقات حول الخدمة التي تلقيتها شخصياً أو تلقاها أحد أقاربك في عيادة الممارس العام، أو عند طبيب الأسنان التابع لهيئة الخدمات الصحية الوطنية أو أي من الخدمات الأخرى التابعة للهيئة، أو إذا كنت ترغب في الإبلاغ عن أي مخاوف أو شكوى، يمكنك اختيار واحد أو أكثر من الخيارات التالية. ومتى أمكن، يجب أن تبلغ عن مخاوفك مباشرة للشخص المسئول عن الخدمة. ومع ذلك، إذا لم يحل ذلك الإجراء المشكلة أو إذا كنت لا تشعر بالراحة في التحدث إليهم مباشرة، اتصل بخدمة الاتصال ونصح المرضى (PALS) للحصول على المشورة حول كيفية التعامل مع هذه الخدمة أو للشكوى.

إن دور خدمة الاتصال ونصح المرضى هو المساعدة في تحسين خدمات هيئة الخدمات الصحية الوطنية من خلال الاستماع إلى ما يههم المرضى وذويهم، وإجراء التغييرات عند الاقتضاء. إن خدمة الاتصال ونصح المرضى:

- توفر لك المعلومات حول هيئة الخدمات الصحية الوطنية وتساعدك في أي موضوعات أخرى ترتبط بالشؤون الصحية؛
- تساعد في حل الأمور أو المشكلات عند استخدامك لخدمات هيئة الخدمات الصحية الوطنية؛
- توفر المعلومات عن إجراءات تقديم شكاوى هيئة الخدمات الصحية الوطنية وطريقة الحصول على مساعدة مستقلة إذا ما قررت عدم تقديم شكوى؛
- توفر لك المعلومات وتساعد في تقديمك لهيئات ومجموعات الدعم المستقلة عن هيئة الخدمات الصحية الوطنية؛
- تخبرك بطريقة زيادة مشاركتك في الرعاية الصحية الذاتية وفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية محلياً؛
- تعمل على تحسين مستوى هيئة الخدمات الصحية الوطنية من خلال الاستماع إلى مخاوفك ومقترحاتك وتجاربك والتأكد من أن الأفراد القائمين على تحديد وإدارة الخدمات على وعي بالموضوعات التي تثيرها؛
- توفر نظام تحذير مبكر لمؤسسات هيئة الخدمات الصحية الوطنية وهيئات المراقبة من خلال تحديد المشكلات أو أوجه القصور في الخدمات والإبلاغ عنها.

توجد خدمة الاتصال ونصح المرضى في جميع فروع هيئة الخدمات الصحية الوطنية المحلية، بما في ذلك فروع الهيئة في كينسينجتون وتشيلسي وويستمنستر، وفي كل مستشفى. للاتصال بخدمة الاتصال ونصح المرضى، يمكنك طلب المساعدة من مركز الحسنية لمساعدتك، أو مكتب نصح المواطنين المحلي الذي تتبعه، أو الاتصال مباشرة بخدمة الاتصال ونصح المرضى على

هيئة الخدمات الصحية الوطنية في كينسينجتون وتشيلسي: من الإثنين – إلى الجمعة من الساعة 9 صباحاً – إلى 5 مساءً على الهاتف رقم 020, 8962 4547، أو من خلال الفاكس على رقم 020 8962 4828 أو عبر البريد الإلكتروني pals@kc-pct.nhs.uk

هيئة الخدمات الصحية الوطنية في ويستمنستر: من الإثنين – إلى الجمعة من الساعة 9:30 صباحاً – إلى 4:30 مساءً على الهاتف رقم 0800 587 8818، أو نصياً من خلال 07766 251 458 أو عبر البريد الإلكتروني pals@westminster-pct.nhs.uk

- مستشفى سانت ماري: 0800 716 131
- مستشفى تشيلسي وويستمنستر: 020 8846 6727
- مستشفى برومبتون هارفيلد الملكي: 020 7349 7715
- مستشفى مارسدن الملكي: 0800 783 7176
- مؤسسة الصحة النفسية لوسط وشمال غرب لندن: 020 8237 2329

المشاركين/المؤسسات المجتمعية: تحدث إلى مركز الحسنية

إجراءات تقديم شكوى لهيئة الخدمات الصحية الوطنية: يوجد لدى هيئة الخدمات الصحية الوطنية إجراءات خاصة بها لتقديم الشكاوى، وهذه الإجراءات تعتبر دأماً الخطوة الأولى لتقديم أي شكوى رسمية. يمكنك معرفة تفاصيل إجراءات تقديم شكاوى هيئة الخدمات الصحية الوطنية من موقع خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية:

<http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

خيارات هيئة الخدمات الصحية الوطنية: هو موقع إلكتروني مصمم للسماح للمرضى بالوصول إلى المعلومات المعتمدة من هيئة الخدمات الصحية الوطنية. يمكن إرسال التعليقات المتعلقة بممارسات الممارس العام ومستشفيات هيئة الخدمات الصحية الوطنية على هذا الموقع الإلكتروني <http://www.nhs.uk/Pages/HomePage.aspx>

لجنة جودة الرعاية (CQC): يمكنك أيضا تقديم الشكاوى أو الإبلاغ عن المخاوف من خلال الاتصال بلجنة جودة الرعاية، وهي المنظم الجديد لخدمات الرعاية الاجتماعية والصحية في إنجلترا. الاستفسارات العامة

للاستفسارات العامة اتصل بفريق خدمة العملاء الخاص بنا، مواعيد العمل من 8:30 صباحا إلى 5:30 مساء، من الإثنين إلى الجمعة.

هاتف: 03000 616161

بريد إلكتروني: enquiries@cqc.org.uk

الموقع الإلكتروني: <http://www.cqc.org.uk>

العنوان: Care Quality Commission National Correspondence

Citygate, Gallowgate, Newcastle upon Tyne NE1 4PA

التعبير عن المخاوف وتقديم الشكاوى

تعلم كيفية التقدم بشكوى حول خدمة الرعاية الصحية أو الاجتماعية وكيفية التقدم بشكوى بشأننا على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.cqc.org.uk/contactus/howtoraiseaconcernorcomplaint.cfm>

هاتف: 03000 616161

العنوان: Finsbury Tower, 103 - 105 Bunhill Row, LONDON EC1Y 8TG

محقق الشكاوى البرلمانية في الخدمات الصحية: إذا كنت قد أجريت إجراءات تقديم الشكاوى الخاصة بهيئة الخدمات الصحية الوطنية ولكنك غير راض عن الاستجابة لشكواك، يمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى، الذي يتمثل دوره في التحقيق المستقل في شكواك. إذا كنت بحاجة إلى تقديم شكوى من إدارة حكومية في المملكة المتحدة، أو إحدى هيئاتها، أو هيئة الخدمات الصحية الوطنية في إنجلترا، اتصل بخط المساعدة الخاص بمحقق الشكاوى، فهو متاح من 8:30 صباحا إلى 5:30 مساء من الإثنين إلى الجمعة:

هاتف: 0345 015 4033

بريد إلكتروني: phso.enquiries@ombudsman.org.uk

فاكس: 0300 061 4000

أو اكتب إلينا على:

العنوان: The Parliamentary and Health Service Ombudsman

Millbank Tower, Millbank, LONDON SW1P 4QP

إقرار

تم تقديم هذا الدليل كجزء من المنتديات الصحية الخاصة بالسود والأقليات العرقية حول برنامج الممارسات الجيدة من أجل الوصول والرفاهية (GPAW)، وهو برنامج لوضع المناهج التجريبية لتحسين فرص الحصول على خدمات الرعاية الصحية الأولية لمجتمعات السود والأقليات العرقية في كينسينجتون وتشيلسي وستمنستر. منتدى السود والأقليات العرقية الصحي هو هيكل رسمي - وشبكة شراكة تعاونية بين المنظمات القانونية والتطوعية ومؤسسات السود والأقليات العرقية المجتمعية - يهدف إلى تحسين الصحة والحد من عدم المساواة في مجتمعات السود والأقليات العرقية في منطقة كينسينجتون وتشيلسي ومدينة وستمنستر (KCW).

وقد تم تنسيق البرنامج نيابة عن منتدى السود والأقليات العرقية الصحي من قبل منتدى جاليات المهاجرين واللاجئين، الذي يروج لحقوق المهاجرين واللاجئين من خلال دعم وتعزيز تنمية المنظمات المجتمعية، مما يضمن الوصول إلى الخدمات والفرص، وإقامة شراكات فعالة مع الهيئات القانونية والتطوعية، مع الهدف الأسمى المتمثل في التطوير الذاتي لمنظمات مجتمعية مستدامة قادرة على المشاركة والمساهمة في مجتمع شمولي.

منتدى جاليات المهاجرين واللاجئين

2 Thorpe Close, LONDON W10 5XL
020 89 64 48 15 Email: info@mrcf.org.uk – www.mrcf.org.uk

تم تقديم هذا الدليل بالشراكة مع المنظمات المجتمعية التالية:

مركز الحسنية للنساء المغربيات و الناطقات باللغة العربية : يخدم احتياجات المرأة المغربية والسيدات الناطقات باللغة العربية وعائلاتهن؛

Bays 4 and 5, Trellick Tower, Golborne Road, LONDON W10 5PL
هاتف: 020 89 69 22 92

المركز الوطني الصيني للحياة الصحية: يروج للحياة الصحية ووصول المجتمع الصيني إلى الخدمات الصحية؛
29-30 Soho Square, LONDON W1D 3QS
هاتف: 75 34 65 46

شبكة Midaye الصومالية للتطوير: تخدم احتياجات المجتمع الصومالي والأقليات العرقية؛
Unit 6, 7 Thorpe Close, LONDON W10 5XL
هاتف: 020 89 69 74 56

جمعية كوينز بارك البنجلاديشية: تعمل خصيصا من أجل رفع مستوى حياة البنجلاديشيين في كوينز بارك وارد وعلى نطاق أوسع في المجتمعات البنجلاديشية في وستمنستر؛

Office 2, the Beethoven Centre, Third Avenue, LONDON W10 4JL
هاتف: 020 89 68 11 77

مشروع WSPM Agape المجتمعي: للجماعات المحرومة، وهي تشمل الجاليات القادمة من غرب أفريقيا المقيمة في ويستمنستر ولندن الكبرى.

Unit 4, 51 Elgin Avenue, LONDON W9 3PP
هاتف: 02079 98 16 47



Good Practice Guide to Interpreting & NHS Fact Cards

