

VOCALMED jest projektem realizowanym w ramach programu Leonardo da Vinci - transfer Innowacji.

Ankieta kierowana jest do osób, które miały pod opieką pacjentów mówiących innymi językami niż język ojczysty danego kraju (bariera językowa / bariera kulturowa).

(Bariera językowa jest zdefiniowana jako przeszkoda w komunikacji wynikająca z mówienia różnymi językami - słownik online, 2014 r.)

(Bariera kulturowa jest to różnica w przyjmowanych wartościach kulturowych i sposób postrzegania leczenia, opieki i usług, które ograniczają zdolność osoby do dostępu do usług - NCLC , 2011)

Celem projektu jest wsparcie i poprawa jakości komunikacji między pielęgniarkami / lekarzami / ratownikami medycznymi a pacjentami obcojęzycznymi lub/i o odmiennej kulturze.

Pracownicy służby zdrowia i pacjenci często doświadczają konfrontacji z barierą językową i kulturową na przykład w czasie wywiadu klinicznego lub przy wypełnianiu procedur administracyjnych.

Badania sugerują, że język i bariery kulturowe między pacjentami a pracownikami służby zdrowia mogą spowodować dłuższy pobyt w szpitalu, więcej błędów medycznych i niższe zadowolenie pacjenta ze świadczonych usług.

Chcielibyśmy uzyskać od Państwa informacje dotyczące najczęstszych i najważniejszych działań i sytuacji, które powodują problemy komunikacyjne między pracownikami pierwszego kontaktu z pacjentem wynikającymi z barier językowej lub/i kulturowej.

Poprzez wypełnienie kwestionariusza pomogą nam Państwo w znalezieniu odpowiedniego rozwiązania.

Pierwsza część ankiety zawiera ogólne pytania dotycząca doświadczenia zawodowego, specjalizacji, itp.

Druga część zawiera pytania dotyczące różnych aspektów komunikacji z pacjentami obcojęzycznymi.

Ankieta zawiera 16 pytań. Wypełnienie ankiety zajmie tylko kilka minut.

Serdecznie dziękujemy za wypełnienie ankiety.

Pytania ogólne

1. Twoja narodowość:

- a) Belgia
- b) Wielka Brytania
- c) Bułgaria
- d) Niemcy
- e) Irlandia
- f) Litwa
- g) Polska
- h) Słowacja
- i) Słowenia
- j) Turcja
- k) Inne, podaj kraj

2. Jeśli w pytaniu 1. wybrałeś odpowiedź: Inne, podaj kraj

3. Ile lat doświadczenia posiadasz w pracy na oddziale ratunkowym / jako ratownik medyczny itp.?

Podaj liczbę lat:

4. Jakie stanowisko pełnisz w ramach pomocy doraźnej?

(wybierz tylko jedną odpowiedź)

- a) lekarz
- b) pielęgniarka
- c) ratownik medyczny
- d) inne

5. Jeśli w pytaniu 4. wybrałeś odpowiedź: Inne, podaj jakie

6. Które z poniższych najlepiej opisują Twoją rolę?

Wybierz wszystkie pasujące do Twojej roli

- a) pracownik szpitalnego oddziału ratunkowego
- b) pracownik zespołu ratownictwa medycznego
- c) pracownik zespołu szybkiego reagowania
- d) lekarz pierwszego kontaktu pracujący na wezwanie

7. Wskaż sytuacje, w których wystąpiły problemy komunikacyjne z obcojęzycznym pacjentem (Wybierz wszystkie pasujące):

- a) czynności administracyjne (pytania o tożsamość, wiek, adres, itd..)
- b) komunikacja ogólna (lekarz zaraz przyjedzie, my Ci pomożemy, itp.)
- c) przeprowadzenie wywiadu (historia medyczna pacjenta)
- d) pytania o zażywanie leków (chroniczne choroby)
- e) pytania dotyczące objawów, urazów, powodu interwencji medycznej
- f) rozmowa na temat emocji (strach, niepokój, depresja, myśli samobójcze, itp.)
- g) przeprowadzenie badania, wywiadu medycznego
- h) komunikacja nt. diagnozy i leczenia
- i) problemu kulturowe (np. przeszkody religijne, rozbieranie się, odmowa leczenia)
- j) komunikacja z pacjentami, którzy nie chcą lub nie są w stanie opisać problemu
- k) Inne

8. Jeśli wybrano odpowiedź „komunikacja z pacjentami, którzy nie chcą lub nie są w stanie opisać problemu”, proszę o podanie więcej informacji:

.....

.....

.....

.....

9. Jeśli w pytaniu 7. wybrałeś odpowiedź: Inne, podaj jakie:

.....

.....

.....

.....

Poniżej znajduje się lista sytuacji w udzielaniu pomocy pacjentom, gdzie bariery językowe lub kulturowe mogą stanowić problem.

Twoim zdaniem, w których sytuacjach podanych poniżej bariery językowa i kulturowa stanowią problem? Prosimy uszeregować sytuacje w kolejności ich ważności, nadając im numery od 1-15.

- a) komunikacja dot. czynności administracyjnych (tożsamość, adres, data urodzenia)
- b) komunikacja dot. historii medycznej pacjenta (alergie, operacje, choroby genetyczne, itp)
- c) komunikacja dot. stale zażywanych leków (nazwa, dawkowanie, ...)
- d) komunikacja dot. urazów ortopedycznych (jak doszło do uszkodzenia, ból, opuchlizna, poziom bólu,...)
- e) komunikacja dot. problemów pochodzenia wewnętrznego (wymioty, biegunka, skurcze, bóle)
- f) komunikacja dot. problemów neurologicznych (ból głowy, zawroty głowy, zaburzenia wzrokowe, zaburzenia pamięci, problemy z poruszaniem się,...)
- g) komunikacja dot. problemów kardiologicznych (np. ból w klatce piersiowej, arytmia, zmęczenie, ...)
- h) komunikacja dot. problemów z oddychaniem (ból w klatce piersiowej, kaszel, ...)
- i) komunikacja dot. problemów urologicznych (problemy z oddawaniem moczu, ból w okolicach genitaliów, ..)
- j) komunikacja dot. problemów ginekologicznych (krwawienie, ból, ciąża, ..)
- k) komunikacja dot. emocji (strach, niepokój, depresja, myśli samobójcze, itp.)
- l) komunikacja dot. przeprowadzenia badania (zgoda na badanie fizykalne, pobranie próbki krwi, zawstydzenie, wykonanie badania palpacyjnego, rozbieranie)
- m) komunikacja nt. diagnozy i leczenia (pilna operacja, zażywanie leków, przekazanie negatywnych informacji,...)
- n) komunikacja z rodziną pacjenta (niepokój, przekazanie negatywnych informacji)
- o) komunikacja dot. przeszkód natury religijnej (odmowa leczenia, operacji, transfuzji krwi, ..)

11. Czy są jeszcze jakieś inne sytuacje językowe lub kulturowe, które należy uwzględnić?

.....

.....

.....

12. Czy organizacja/ instytucja, w której pracujesz posiada procedury / mechanizmy / politykę postępowania w sytuacjach wystąpienia barier językowych / kulturowych z pacjentami obcojęzycznymi?

- a) Tak
- b) Nie wiem
- c) Nie

13. Prosimy opisać procedury / mechanizmy / politykę postępowania, jeśli w pytaniu 12 zaznaczono odpowiedź ,TAK'.

.....

.....

.....

.....

14. Czy kiedykolwiek uczestniczyłeś/-aś w szkoleniu nt. w jaki sposób postępować w kontakcie z pacjentem obcojęzycznym / problemami z tłumaczeniem / problemami kulturowymi?

- a) Tak
- b) Nie

15. Jeśli w pytaniu 14. zaznaczono odpowiedź ,TAK' prosimy o odpowiedź, w jakim stopniu to szkolenie było użyteczne:

- a) wcale
- b) trochę
- c) umiarkowanie
- d) dosyć użyteczne
- e) całkowicie użyteczne

16. Jeśli chcesz podzielić się dodatkowymi informacjami lub opinią na temat tego projektu lub ankiety, prosimy dodać komentarze poniżej.

.....

.....

.....

.....

.....

.....