

Apžvalgos ataskaita

SAVO INICIATYVA

Pasimetę vertime



Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmeno apžvalgos ataskaita apie **šeimos gydytojų** naudojimąsi **vertimo paslaugomis**

**Ombudsmeno vaidmuo**

Ombudsmeno vaidmuo yra nurodytas 2016 m. Viešųjų paslaugų ombudsmeno įstatyme (Šiaurės Airija) (angl. *Public Services Ombudsman Act (Northern Ireland) 2016*) (toliau – 2016 m. Įstatymas) ir apima diskrecinę galią savo iniciatyva atlikti tyrimus, nepriklausomai nuo to, ar prieš tai buvo pateiktas (-i) skundas (-ai), ar ne.

Pagal 2016 m. Įstatymo 8 skyrių ombudsmenas gali pradėti tyrimą, jei yra pagrįstas įtarimas dėl sisteminio netinkamo administravimo arba jei tęsiasi sisteminė neteisybė (neteisybė, atsiradusi dėl profesinio sprendimo sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos srityje).

Siekdamas nustatyti, ar yra pagrįstų įtarimų, ombudsmenas iš pradžių renka informaciją, susijusią su nagrinėjamu klausimu. Tai gali apimti dokumentų tyrimą, kontaktą su atitinkama institucija, klausimų uždavimą ir užklausų pateikimą bei konsultacijas su įvairiomis priežiūros ir reguliavimo organizacijomis. Ombudsmenas vertina šią informaciją pagal NIPSO paskelbtus Tyrimo savo iniciatyva kriterijus, kad nuspręstų, ar pradėti tyrimą, ar ne.

Jei ombudsmenas nustato, kad klausimas neatitinka paskelbtų kriterijų, tačiau mano, jog gautos informacijos apžvalga galėtų suteikti vertingų žinių, tuomet gali būti paskelbta apžvalgos ataskaita, siekiant atkreipti dėmesį į tobulintinas sritis.

**Kas yra netinkamas administravimas ir sisteminis netinkamas administravimas?**

Netinkamas administravimas (angl. *maladministration*) nėra apibrėžtas teisės aktuose, tačiau paprastai laikoma, kad tai apima sprendimus, priimtus vadovaujantis netinkamu aplinkybių įvertinimu, veiksmais ar neveikimu; vilkinimą; procedūrų ar teisės aktų nesilaikymą; klaidinančius ar netikslius teiginius; šališkumą; arba nepakankamą dokumentų tvarkymą.

Sisteminis netinkamas administravimas yra netinkamas administravimas, pasikartojantis tam tikroje srityje ar konkrečioje viešųjų paslaugų dalyje. Sisteminis netinkamas administravimas nebūtinai reiškia, kad tie patys trūkumai kartojosi „daugeliu atveju“, veikiau tai reiškia identifikavimą, kad problema ar pažeidimas pasikartojo ir, jei nebus imtasi priemonių, tikėtina, kad kartosis ateityje; arba, kitaip tariant, buvo nustatyta, kad viso proceso metu įvyko keli arba susiję pažeidimai, kurie, jei nebus ištaisyti, gali kartotis ateityje.

Turinys

[**Santrauka vadovams**](#ExecutiveSummary)[**4**](#ExecutiveSummary)

[**Pagrindas ir sprendimas atlikti peržiūrą**](#BackgroundandDecisiontoReview)[**7**](#BackgroundandDecisiontoReview)

[**1 skyrius: Paciento**](#Section1PatientAwareness) **informuotumas** [**11**](#Section1PatientAwareness)

[**2 skyrius: Registracija pas šeimos gydytoją**](#Section2RegisteringwithaGPPractice)[**15**](#Section2RegisteringwithaGPPractice)

[**3 skyrius: Galimybė užsiregistruoti vizitui**](#Section3AccessinganAppointment)[**16**](#Section3AccessinganAppointment)

[**4 skyrius: Prašymas suteikti vertimo paslaugas**](#Section4RequestingInterpretation)[**20**](#Section4RequestingInterpretation)

[**5 skyrius: Atsiliepimai**](#Section5Feedback)[**22**](#Section5Feedback)

[**6 skyrius: Išvada**](#Section6Conclusion)[**25**](#Section6Conclusion)

Santrauka vadovams

2021[[1]](#footnote-1) metų surašymas parodė, kad anglų kalba nėra pagrindinė kalba beveik 5% „nuolatinių gyventojų“ Šiaurės Airijoje, o 20,175 respondentai nurodė, kad jie nekalba gerai angliškai arba visai nemoka angliškai.

Tiems pacientams, kurių gimtoji kalba nėra anglų kalba arba jos nemoka pakankamai gerai kaip antrosios kalbos, vertimo žodžiu paslaugų prieinamumas dažnai yra labai svarbus norint gauti viešąsias paslaugas, ypač sveikatos priežiūros paslaugas. Tai kritiškai svarbu paciento gebėjimui perteikti informaciją apie simptomus**;** suprasti bet kokią pateiktą informaciją; ir padėti tiksliai diagnozuoti ligas bei kontroliuoti sveikatos būklę.

Klausimai, susiję su pagalba teikiant vertimo žodžiu paslaugas ir tuo pačiu apie šeimos gydytojo prieinamumą, buvo nuolat keliami viešojoje erdvėje ir Šiaurės Airijos viešųjų paslaugų ombudsmenui (angl. *Northern Ireland Public Services Ombudsman – NIPSO*).

Siekdama įvertinti galimą iškeltų problemų sisteminį pobūdį ir tai, ar buvo imtasi arba ar bus imamasi veiksmų problemoms spręsti, NIPSO Savo iniciatyva (angl. *Own Initiative – OI*) komanda bendradarbiavo su viešosiomis institucijomis[[2]](#footnote-2); advokatų grupėmis[[3]](#footnote-3); šeimos gydytojus atstovaujančiomis institucijomis[[4]](#footnote-4); ir su pirminės sveikatos priežiūros įstaigų administracijos darbuotojais, kad surinktų atsiliepimus ir duomenis apie naudojimąsi vertimo žodžiu paslaugomis. Šioje santraukoje vadovams pateikiama trumpa surinktos informacijos analizė, atitinkanti [Gero administravimo principų](https://www.nipso.org.uk/service-providers/information-and-guidance) standartus, pagal kuriuos viešosios institucijos turi užtikrinti gerą administravimą.

Įstatymų / gairių taikymas

Šioje ataskaitoje pateikiami pagrindiniai teisės aktai ir gairės, kurios įpareigoja šeimos gydytojus suteikti pagalbą dėl vertimo paslaugų. Tačiau NIPSO išreikštas susirūpinimas ir preliminari vertimo užklausų duomenų analizė parodė, kad skirtingose šeimos gydytojų praktikose gali būti reikšmingų skirtumų naudojantis vertimo paslaugomis.

Dėmesys klientui – informacijos ir paslaugų prieinamumas

Vėlesnis NIPSO vertinimas identifikavo keletą problemų, kurios gali turėti įtakos vertimo žodžiu prašymų lygiui, įskaitant ribotą informaciją apie vertimo žodžiu paslaugų prieinamumą **(**[**1 skyrius**](#Section1PatientAwareness)**)** ir prarastą galimybę pasinaudoti registracijos pas šeimos gydytojus formomis (HSCR1)[[5]](#footnote-5), siekiant surinkti informaciją apie vertimo žodžiu poreikį **(**[**2**](#Section2RegisteringwithaGPPractice) **skyrius)**. Didesnis dėmesys klientui užtikrinant platesnį aiškios ir išsamios informacijos prieinamumą, gali pagerinti pacientų ir šeimos gydytojo kabineto darbuotojų informuotumą, o kartu ir paslaugų prieinamumą.

Darbuotojų informuotumas

Buvo nustatytos kelios papildomos sritys, turinčios įtakos darbuotojų naudojimuisi paslaugomis, įskaitant mokymų trūkumą ir gairėse daromą prielaidą, kad šeimos gydytojų konsultacijoms turėtų užtekti tik vertimo telefonu, nes jos yra „paprastos” **(**[**3**](#Section3AccessinganAppointment) **ir** [**4**](#Section4RequestingInterpretation) **skyriai)**. Reikia aiškiai apibrėžti reikalavimus ir organizuoti papildomus mokymus, siekiant užtikrinti, kad šeimos gydytojų kabinetai teiktų veiksmingas paslaugas, pasitelkdami tinkamai apmokytus darbuotojus, kurie prireikus galėtų naudotis visomis reikalingomis vertimo žodžiu formomis.

Naujų sistemų sukuriamos kliūtys

Atrodo, kad kuriant ir diegiant naujas sistemas galėjo pritrūkti pripažinimo ar apsvarstymo, kad jos gali sukurti papildomų kalbos barjerų. Pavyzdžiui, tokiose sistemose kaip „Pirmiausia skambink” (angl. „*Phone first*“) ir „Telefoninė atranka” (angl. „*Telephone Triage*“) šiuo metu nėra numatytosios vertimo parinkties tiems, kurie nemoka anglų kalbos pakankamai gerai **(**[**3**](#Section3AccessinganAppointment) **skyrius)**. Siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos efektyviai ir kad su asmenimis būtų elgiamasi sąžiningai, dabartinės procedūros ir gairės turėtų būti peržiūrėtos, atsižvelgiant į prieinamumo klausimus bei apsvarstant platesnį vertimo žodžiu paslaugų naudojimą, neapsiribojant vien tik „konsultacijomis“.

Mokymasis iš patirties

Paslaugų vartotojų atsiliepimų ir analizės metodo įtraukimas laikomas gerąja praktika kaip sistemų ir procedūrų įgyvendinimo dalis.

Atrodo, kad prieš šį vertinimą buvo ribotai atsižvelgta į aiškios ir prieinamos atsiliepimų sistemos svarbą vertimo žodžiu paslaugoms, ypač vertimui telefonu. Tai gali trukdyti atpažinti ir spręsti problemas, kurios galiausiai gali turėti įtakos šeimos gydytojų praktikoms ir pacientų norui naudotis paslaugomis.

Todėl būtina atlikti papildomą darbą, siekiant pagerinti skundų / atsiliepimų gavimo procedūras.

Nors pripažįstama, kad reikia tolesnių patobulinimų, veiksmai, kurių OI komandos atliekamo vertinimo metu ėmėsi Verslo paslaugų organizacijos (angl. *Business Services Organisation – BSO*) Vertimo paslaugų tarnyba, siekdama „Ištaisyti klaidas“, teikia vilčių. Tai apima viešai prieinamos informacijos patobulinimus, taip pat mokymų pirminės sveikatos priežiūros įstaigų darbuotojams apie vertimo gyvai (angl. *face-to-face*) paslaugų teikimą.

Be to, Sveikatos priežiūros departamento (toliau - Departamento) sprendimas įtraukti paslaugų prieinamumo peržiūrą tiems, kurie nemoka anglų kalbos pakankamai gerai, į Šeimos gydytojų paslaugų prieigos darbo grupės kompetenciją, yra raminantis. Todėl NIPSO šiuo metu nusprendė netęsti tyrimo Savo iniciatyva pasiūlymo.

Tikimasi, kad iki šiol atlikti veiksmai, kartu su planuojamais patobulinimais ir mano rekomendacijų įgyvendinimu, padidins informuotumą apie vertimo žodžiu paslaugų prieinamumą, pagerins paslaugų teikimą ir paskatins naudojimąsi jomis.

**Pagrindas ir sprendimas atlikti peržiūrą**

*‘Kai kurioms grupėms, įskaitant prieglobsčio prašančius asmenis ir romų bendruomenės narius, patekti pas šeimos gydytojus yra pirmoji kliūtis, kurią dar apsunkina kalbos barjerai ir vertėjų trūkumas… Suinteresuotosios šalys pranešė, kad prieglobsčio prašantiems asmenims sveikatos priežiūros darbuotojai yra sakę atsivesti draugą, kuris jiems pavertėjautų*.’

**Nacionalinės sveikatos sistemos Rasės ir sveikatos observatorija (angl. *NHS Race & Health Observatory*), ‘*Ethnic Inequalities in Healthcare: A Rapid Evidence Review’,* 2022 m. vasaris**

*‘[Registratūros darbuotojas] man pasakė, kad turiu geriau paaiškinti savo simptomus, jei noriu patekti pas šeimos gydytoją. Esu kvalifikuotas vertėjas ir pastaruosius 13 metų dirbau NHS, ir jei aš negaliu pakankamai gerai paaiškinti savo simptomų, kad tai atitiktų [jų] lūkesčius, tai nemanau, kad tai galėtų padaryti bet koks kitas užsienietis.’*

**Ištrauka iš skundo NIPSO (Pacientas B, 2 atvejo tyrimas)**

*‘2017 m. užsakėme ataskaitą apie sveikatos priežiūros kliūtis mažumoms priklausančioms moterims Šiaurės Airijoje, ir didelė problema, kuri buvo nurodyta, buvo vertimo paslaugos. Visada turėtų būti suteikiamas vertėjas, kai tik to yra prašoma…Gana dažnai girdime iš klientų pranešimus apie problemas dėl vertėjų.’*

**Žodiniai parodymai: Etninių mažumų ir migrantų patirtis Šiaurės Airijoje, 2021 m. rugsėjis**

*‘[Šeimos gydytojų] kabinetas turėtų sudaryti galimybę gauti vertimo žodžiu paslaugas tiems pacientams, kurie negali efektyviai bendrauti anglų kalba…’*

**Karališkoji šeimos gydytojų kolegija Šiaurės Airijoje, 2012 m. Šeimos gydytojų darbo sistema**

*‘Paslaugų prieinamumas – kalba yra pagrindinė kliūtis, su kuria susiduria respondentai, 60% tai nurodė kaip problemą…’*

**Etninių mažumų kilmės žmonių, gyvenančių Lisburne, poreikių analizė. *The Welcome Project*, 2021 m. birželis**

Pagrindas ir sprendimas atlikti peržiūrą

Sveikatos priežiūros specialistams, vadovaujantis etika, gairėmis ir teisės aktais[[6]](#footnote-6), tenka atsakomybė užtikrinti vertimo paslaugų teikimą:

*‘Rašome norėdami priminti visoms pirminės sveikatos priežiūros įstaigoms apie jūsų atsakomybę užtikrinti vertimo žodžiu paslaugų teikimą, kurios turi būti prieinamos ir naudojamos pagal poreikį, atsižvelgiant į pacientų, užsiregistravusių pas šeimos gydytojus ir besilankančių pirminės sveikatos priežiūros įstaigose, etninę įvairovę’.*

Integruotos priežiūros direkcijos (dabar Pirminės sveikatos priežiūros direkcija) laiškas visoms pirminės sveikatos priežiūros įstaigoms Šiaurės Airijoje, 2021 m. kovas

*‘Pacientams reikia, kad svarbi informacija būtų pateikiama tokiu būdu, kad jie galėtų ją suprasti ir kad galėtų ja pasinaudoti priimdami sprendimą, todėl medicinos specialistai turėtų naudotis vertėjo žodžiu ar vertimo paslaugomis, jei jiems sunku suprasti šnekamąją anglų kalbą’.*

Generalinės medicinos tarybos (angl. *General Medical Council - GMC*) “Dialogas, vedantis į sprendimą” gairės

Pripažindama šią atsakomybę, Departamento Strateginio planavimo ir veiklos grupė (angl. *Stategic Planning and Performance Group – SPPG*) finansuoja vertimo žodžiu paslaugų teikimą, todėl pacientams jos yra nemokamos. Tačiau paslaugas paciento vardu turi užsakyti sveikatos priežiūros įstaiga.

Advokacijos organizacijos išreiškė susirūpinimą NIPSO dėl pirminės sveikatos priežiūros įstaigose nepakankamai teikiamų vertimo žodžiu paslaugų, įskaitant, pavyzdžiui:

* Atsakomybė už vertimo paslaugų organizavimą buvo perduota pačiam pacientui, dėl to šeimos nariai, įskaitant vaikus, dirbo kaip vertėjai;
* Informacija pateikiama tik anglų kalba, nepaisant to, kad pacientai šeimos gydytojo kabinetą informavo, kad nekalba angliškai;
* Prašymai, kad konsultantai / advokacijos grupės padėtų su vertimu;
* Šeimos gydytojo kabineto atsisakymas suteikti vertėją; ir
* Aukštas pacientų registracijos lygis pas tuos šeimos gydytojus, kurie žinomi dėl vertimo paslaugų teikimo.

Dauguma tų pačių problemų buvo keliama ir apie jas teiraujamasi viešojoje erdvėje jau keletą metų:

*“**…Iš mūsų atrinktų 207 moterų, kurias apklausėme pagal imigracijos statusą, tautybę ir t. t., daugiau nei 11% pranešė, kad lankėsi pas šeimos gydytoją ir prašė vertėjo, bet jo negavo. Tai ženkli mažuma…”*

Žodiniai parodymai: Etninių mažumų ir migrantų patirtis Šiaurės Airijoje 2021 m. rugsėjis

*“****…*** *Kai kurie dalyviai teigė, kad šeimos gydytojo registratūros darbuotojai buvo nepaslaugūs, kai jie bandė užsiregistruoti vizitui. Tai patvirtino ir savanoriškų organizacijų darbuotojai, atstovaujantys etninėms mažumoms****…*** *Daugelio respondentų patirtis rodo, kad vertėjų ne visada buvo galima gauti …”*

Etninių mažumų kilmės žmonių, gyvenančių Lisburne, poreikių analizė, 2021 m. birželis *The Welcome Projec*t

NIPSO paprašė duomenų iš BSO Vertimų žodžiu tarnybos, kurią Departamentas yra įpareigojęs teikti pagalbą dėl tiesioginio vertimo paslaugų sveikatos priežiūros ir socialinės rūpybos paslaugų teikėjams Šiaurės Airijoje. Taip pat buvo paprašyta informacijos iš Departamento Pirminės sveikatos priežiūros direkcijos (angl. *Directorate of Primary Care – DoPC*), kuri prižiūri statistinę valdymo informaciją, apie vertimo telefonu paslaugą „The Big Word“[[7]](#footnote-7).

Skaičiai parodė, kad 2022 – 2023 m. iš viso **6,715**[[8]](#footnote-8) kartų šeimos gydytojai kreipėsi į *Big Word* ir buvo **10,889** prašymai dėl vertėjo gyvai. Iš 317[[9]](#footnote-9) šeimos gydytojų praktikų Šiaurės Airijoje, 175 (55%) pateikė prašymus dėl vertėjo gyvai 2022 – 2023 m. Tuo tarpu 45**%** (142) per 12-os mėnesių laikotarpį **nepateikė nei vieno prašymo**:

***1 pav.: Šeimos gydytojai, kurie pateikė / nepateikė prašymų dėl vertėjų gyvai***

Atlikus tolesnę duomenų analizę nustatyta, kad didelę dalį prašymų pateikė nedidelis šeimos gydytojų kabinetų skaičius. Pavyzdžiui, **beveik ketvirtadalį** (2495) visų šeimos gydytojų prašymų dėl vertėjo gyvai 2022 – 2023 m. **pateikė tik 3 šeimos gydytojo kabinetai**. Palyginimui, 50 mažiausiai prašymų pateikusių kabinetų iš viso pateikė 156 prašymus[[10]](#footnote-10) - vidutiniškai po 3 prašymus vienam kabinetui per 12 mėnesių laikotarpį.

Vertimo žodžiu paklausai ir tam, ar reikalingos vertėjo gyvai ar vertėjo telefonu paslaugos, įtakos gali turėti daugelis veiksnių. Tačiau pateiktų prašymų pasiskirstymo lygio skirtumai išryškino būtinybę atlikti išsamesnę analizę, siekiant užtikrinti, kad nebūtų kliūčių gauti pagalbą dėl vertimo ir kad, esant poreikiui, paslaugos būtų visapusiškai naudojamos visuose šeimos gydytojų kabinetuose.

Šio vertinimo analizė ir galimos tobulintinos sritys pateikiamos tolesniuose šios ataskaitos skyriuose.

1 skyrius: Paciento informuotumas

Dažnai pacientui tenka pareiga informuoti sveikatos priežiūros įstaigą, kad jam reikalingas vertėjas. Todėl labai svarbu, kad pacientai žinotų apie galimybę naudotis vertimo paslaugomis; kad paslaugos yra nemokamos; ir kad atsakomybė už jų suteikimą tenka sveikatos priežiūros specialistams.

NIPSO peržiūrėjo viešai prieinamą informaciją pacientams ir įvertino, ar ji prisideda prie pacientų informuotumo didinimo.

**Informaciniai lankstinukai pacientams**

[A white figure holding a globe

Description automatically generated](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/information-for-patients/)Šeimos gydytojų kabinetai pacientams gali pateikti lankstinukus, informuojančius juos apie įvairias jų teikiamas paslaugas. Peržiūros metu buvo nustatyti trys lankstinukai, susiję su vertimo žodžiu paslaugomis.

Peržiūros metu pirmasis lankstinukas „*Ar jums reikalingas HSC vertėjas*” (2 pav.) buvo prieinamas keliomis kalbomis BSO svetainėje[[11]](#footnote-11). Jame buvo pateikta galimų paslaugų santrauka, vertėjo vaidmuo ir nurodyta, ką vertėjas turėtų ir ko neturėtų daryti. Taip pat buvo paaiškinta, kad paslauga yra nemokama ir teikiama 24/7.

**Šiaurės Airijos HSC Vertimų žodžiu tarnyba siekia, kad pacientams, kurie nekalba anglų kalba kaip pirmąja arba nemoka pakankamai kaip antrosios kalbos, būtų lengviau ir geriau gauti sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugas.**

**Ar jums reikalingas HSC vertėjas?**

Tačiau lankstinuke buvo nurodytos tik BSO vertėjų teikiamos paslaugos (gyvai), ir jis jau kurį laiką nebuvo atnaujintas.

• Paslauga jums yra nemokama

• NIHSCIS – tai 24 valandas, 7 dienas per savaitę teikiama paslauga

• Visi NIHSCIS vertėjai yra apmokyti, akredituoti ir turi bendruomenės vertėjo kvalifikaciją

• Vertėjai yra pasirašę konfidencialumo pasižadėjimus

• Vertėjai dirba neperžengdami susitarimo su Sveikatos ir socialinės priežiūros tarnyba Šiaurės Airjoje ribų, todėl yra profesionalūs ir diskretiški

**\*Prašome informuoti savo sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugų teikėją, jei jums reikalingas vertėjas\***

Reaguodami į šią iškeltą problemą, BSO įkėlė naują[[12]](#footnote-12) lankstinuką, kuriame pateikta panaši informacija, bet jau buvo pridėtas QR kodas, nukreipiantis pacientus į jų svetainę papildomai informacijai.

***2 pav.: Ar jums reikalingas HSC vertėjas***

Antrasis lankstinukas yra visoje Jungtinėje Karalystėje naudojamas NHS informacinis lapelis[[13]](#footnote-13), kuris buvo rastas mažoje dalyje šeimos gydytojų interneto svetainių. Jame pateikiama bendro pobūdžio informacija apie šeimos gydytojo vaidmenį ir ribota informacija apie pagalbą dėl vertimo paslaugų, t. y., nurodoma, kad pacientai registruodamiesi vizitui turi informuoti registratūrą, jei bus reikalingas vertėjas.

Trečiasis lankstinukas *„Prieigos prie sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugų gairės“*[[14]](#footnote-14) yra plačiai apimantis dokumentas, išleistas siekiant informuoti naujai atvykusiuosius į Šiaurės Airiją apie galimas sveikatos priežiūros paslaugas ir praktinius aspektus, norint gauti šias paslaugas.

Viename iš pirmųjų šio dokumento aiškinamųjų skyrių pacientams pateikiama informacija apie vertėjų gyvai ir vertėjų telefonu prieinamumą ir ko tikėtis. Jame dar buvo nurodyta:

*„Paslauga yra nemokama, ir pagal įstatymus jūs turite teisę gauti profesionalią pagalbą dėl kalbos“.*

Tačiau atliekant vertinimą šis lankstinukas buvo pakeistas interneto puslapiu Departamento SPPG svetainėje (tai bus aptarta vėliau šiame skyriuje).

**Šeimos gydytojų interneto svetainės**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Be lankstinukų, svarbus informacijos šaltinis tiems, kurie nori pasinaudoti pirminės sveikatos priežiūros paslaugomis, dažnai būna šeimos gydytojo interneto svetainė.  Siekiant nustatyti informacijos apie vertimo žodžiu paslaugų lygį ir prieinamumą, buvo atlikta pavyzdinė 63[[15]](#footnote-15) šeimos gydytojų interneto svetainių peržiūra. | | Cloud Computing outline  **Buvo peržiūrėtos 63 šeimos gydytojų interneto svetainės**  63 live GP websites were reviewed |
| **Chat with solid fill**  8-iose nurodytos vertimo žodžiu paslaugos | Peržiūros metu nustatyta, kad nors 55% svetainių buvo skiltis „naujas pacientas” arba „angliškai nekalbantiems“, tik 13% (8) iš jų buvo nurodyta, kad galimos vertimo žodžiu paslaugos. |
| Ten, kur informacija buvo teikiama, dažnai ji buvo ribota, o kai kuriose svetainėse buvo tiesiog sakinys, kad jei pacientams yra reikalingas vertėjas, prieš vizitą jie apie tai turėtų informuoti registratūros darbuotojus. Nei vienoje iš svetainių nebuvo aiškiai nurodyta, kad vertimo žodžiu paslaugos yra nemokamos. | Money with solid fill  NEI VIENA aiškiai nenurodė, kad vertimo paslaugos yra nemokamos |
| Comment Slash Silence with solid fill  1/3 neturėjo vertimo funkcijos | Peržiūros metu taip pat nustatyta, kad dviejuose trečdaliuose svetainių buvo vertimo funkcija, bet nepaaiškinta, kaip ja naudotis.  Daugelyje svetainių taip pat buvo nuorodų į išverstus šaltinius. Tačiau kelios[[16]](#footnote-16) iš šių nuorodų neveikė. |
| Nors 15 svetainių pateikė veikiančią nuorodą į „*NHS informacinį lapelį“*, nei vienoje nebuvo nuorodos į BSO vertimo žodžiu paslaugų lankstinuką, taip pat nebuvo jokių tiesioginių nuorodų į SPPG ar BSO „Vertimo“ puslapius. | Remote learning language outline  32 pateikė nuorodas į išverstus šaltinius |

**SPPG interneto svetainė**

Kaip minėta anksčiau, lankstinukas *„Prieigos prie sveikatos ir socialinės priežiūros paslaugų gairės“* buvo pakeistas puslapiu SPPG interneto svetainėje[[17]](#footnote-17). Peržiūrėjus šį puslapį paaiškėjo, kad po šio pakeitimo informacija apie pagalbą dėl vertimo paslaugų buvo sutraukta į vieną trumpą pastraipą:

*„****Vertėjai žodžiu*** *– Pacientams, kurie nekalba angliškai kaip savo gimtąja kalba, vertimo paslaugos yra nemokamos. Jei pageidaujate, vertėjas jūsų vizito metu gali dalyvauti gyvai. Ši paslauga teikiama 24 valandas per parą, septynias dienas per savaitę, o visi vertėjai yra pasirašę konfidencialumo pasižadėjimus. Praneškite gydytojui arba registratūros darbuotojui, jei jums bus reikalingas vertėjas“.*

Ankstesniame informaciniame lankstinuke buvo beveik 2 puslapiai informacijos apie vertimo žodžiu paslaugas, įskaitant tai, kaip paprašyti vertėjo, jų vaidmenį ir informacija apie galimybę pasinaudoti vertėjo telefonu paslaugomis per „The Big Word“.

**BSO interneto svetainė**

Vertinimo metu BSO interneto svetainė[[18]](#footnote-18) buvo atnaujinta ir iš esmės patobulinta. Ji gali būti išverta į 31 skirtingą kalbą, be to dabar yra naudojama „ReachDeck“, kuri leidžia vartotojams išversti svetainės turinį naudojant skaitymo garsu funkciją.

Svetainės pagrindiniame puslapyje aiškiai matoma nuoroda į BSO Vertimo žodžiu paslaugų puslapius, kuriuose pateikiama informacija tiek pacientams, tiek sveikatos priežiūros specialistams, įskaitant:

* paslaugos tikslo santrauka;
* vertimo paslaugų komandos kontaktiniai duomenys;
* informacija apie vertimo telefonu paslaugą „The Big Word“;
* patarimai, kaip pateikti skundą;
* neseniai atnaujinto informacinio plakato/lankstinuko kopijos keliomis kalbomis.

**Paciento informuotumas – Išvada**

NIPSO vertinime nustatyta, kad, išskyrus BSO svetainę, viešai prieinama informacija apie vertimo žodžiu paslaugas yra ribota. Be to, nors išversti popieriniai leidiniai gali būti pageidaujamas informacijos šaltinis tiems, kurių anglų kalbos žinios yra ribotos, jų prieinamumas sumažėjo.

NIPSO skatintų kitas institucijas, įskaitant šeimos gydytojus, kurie dažniau tiesiogiai bendrauja su pacientais, taikyti panašų požiūrį kaip BSO, kurie gerokai pagerino informacijos prieinamumą.

1 skyrius Rekomendacijos: Paciento informuotumas

**1 rekomendacija:** Departamentas, BSO ir šeimos gydytojai turėtų bendradarbiauti peržiūrint vertimo paslaugų informacijos prieinamumą ir apsvarstyti, kaip tai būtų galima pagerinti.

**2 rekomendacija:** Departamentas turėtų apsvarstyti galimybę finansuoti šeimos gydytojų kabinetų informacinių lankstinukų vertimą, kuriuose turėtų būti pateikta informacija apie vertimo paslaugų teikimą.

2 skyrius: Registracija pas šeimos gydytoją

[A close-up of a form

Description automatically generated](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2022/09/HSCR-1-ENGLISH.pdf)Norint prisiregistruoti prie šeimos gydytojo kabineto ir gauti pirminės sveikatos priežiūros paslaugas, asmuo turi užpildyti registracijos formą (3 pav.).

Pripažįstant prieinamumo / vertimo poreikį, forma pateikiama įvairiomis kalbomis[[19]](#footnote-19) ir juose yra laukelių, kuriuose pacientai gali nurodyti savo kilmės šalį ir rezidento statusą. Tačiau šiuo metu joje nesuteikiama galimybė prašyti papildomos naudingos informacijos, tokios kaip paciento anglų kalbos mokėjimas ir (arba) jo poreikis gauti vertėjo paslaugas.

Kuo anksčiau nustatyti vertėjo poreikį būtų naudinga tiek pacientui, tiek šeimos gydytojui, nes tai užtikrintų, kad prieš bet kokį kontaktą su pacientu**, darbuotojai jau žinotų, kad bus reikalingas vertėjas**.

***3 pav.: Ištrauka iš šeimos gydytojo registracijos formos* *(HSCR1)***

**Registracija pas šeimos gydytoją – Išvada**

Registracijos metu paprašius informacijos apie vertimo/vertėjavimo poreikį, pacientas gali būti atleistas nuo pareigos nuolat prašyti vertimo paslaugų. Tai padėtų užtikrinti efektyvesnį paslaugų teikimą ir apsaugotų pacientus nuo galimų nepatogumų.

**2 skyrius Rekomendacijos: Registracija pas šeimos gydytoją**

**3 rekomendacija:** BSO turėtų peržiūrėti HSCR1 registracijos formą ir apsvarstyti galimybę įtraukti skyrių, kuriame būtų įrašytas vertėjavimo/vertimo poreikis.

**4 rekomendacija:** Šeimos gydytojai turėtų apsvarstyti, kaip vertėjo poreikis galėtų būti dokumentuojamas pacientų įrašuose, kad darbuotojai aiškiai tą matytų ir kad būtų suteikta galimybė pakeisti tą įrašą, jei vertėjo paslauga tampa nebereikalinga.

3 skyrius: Galimybė užsiregistruoti vizitui

Iš paciento dažnai tikimasi, kad jis turi informuoti savo šeimos gydytojo kabinetą, kad vizito metu jam bus reikalingas vertėjas.

*„Šios telefoninės atrankos įdiegimas tapo tikru košmaru žmonėms, su kuriais dirbu, ir kurių gimtoji kalba nėra anglų. Pavyzdžiui, arabiškai kalbanti moteris, kuri beveik nemoka angliškai, bandys paskambinti registratūros darbuotojui, kuris beveik neatsižvelgia į tai, kad anglų kalba nėra jos kalba. Todėl visas procesas žlunga dar jam neprasidėjus. Nei viena pusė nesupranta viena kitos, todėl jie negali patys užsiregistruoti vizitui pas šeimos gydytoją”.*

**Regioninės pagalbos darbuotoja, Moterų centras Deryje, Žodiniai parodymai: Etninių mažumų ir migrantų patirtis Šiaurės Airijoje, HC 159, 8**

Tačiau tam, kad pacientas galėtų paprašyti vertėjo, pirmiausia jis turi sugebėti užsiregistruoti vizitui.

„Pirmiausia skambink“ ir kitų telefoninės atrankos sistemų įdiegimas buvo ypač problematiškas tiems, kurie nemoka anglų kalbos pakankamai, nes pasirodo, kad dauguma šių sistemų yra automatizuotos paslaugos, kurios veikia vien tik anglų kalba ir nėra siūloma jokia aiški alternatyva.

Kai pacientams padėdavo draugai ar šeimos nariai pasinaudoti šia telefonine sistema, ir jiems pasisekdavo susisiekti su šeimos gydytojo registratūros darbuotoju, šeimos gydytojo kabineto darbuotojai NIPSO papasakojo, kad:

* atsisakė suteikti vertimo paslaugas;
* padėjo ragelį, kai buvo akivaizdu, kad pacientas nekalba angliškai arba nesupranta, kas yra sakoma; ir
* pasakė, kad nėra laisvų vietų, jei vizito metu buvo reikalingas vertėjas.

Kito atvejo tyrimas, kurį pateikė *Barnardo’s NI*, taip pat iliustruoja kai kurias šias problemas, įskaitant reikalavimą, kad angliškai kalbantys atstovai / advokacijų institucijos inicijuotų registraciją vizitams pacientų vardu bei darbuotojų atsisakymą suteikti vertimo paslaugas:

**1 atvejo tyrimas – *Barnardo NI* atvejis**

**Problema: Galimybė užsiregistruoti vizitui**

Pagrindinis darbuotojas (angl. *Key worker - Kw*) susisiekė su šeimos gydytojo kabinetu ir paprašė, kad šeimos gydytojas „perskambintų” pacientui kartu su vertėju.

Pagrindinį darbuotoją registratūros darbuotojai informavo, kad šeimos gydytojas neturi galimybės naudotis vertėjais telefonu, tik vertėjais gyvai. Pagrindiniam darbuotojui pasiūlius, kad vertėją telefonu būtų galima pasiekti per „The Big Word“, registratorė pasikonsultavo su savo IT vadovu, kuris patvirtino, kad negali įdiegti „The Big Word“ vertimo telefonu paslaugos.

Po to registratūros darbuotojas pasiūlė, kad pacientas turėtų paprašyti angliškai kalbančio šeimos nario ar draugo paskambinti į gydytojo kabinetą savo vizito dieną ir patvirtinti, jog jis neturi jokių COVID-19 simptomų, kitaip vizitas negalės įvykti.

Pagrindinis darbuotojas po kurio laiko vėl susisiekė su šeimos gydytojo kabinetu ir pasiteiravo, ar jau įdiegta sistema, leidžianti angliškai nekalbantiems pacientams užsiregistruoti vizitui.  Atsakydamas gydytojo kabinetas informavo: *„Mes vis dar bandome tai įdiegti, bandėme prieš kelias savaites, darbuotojai daugiau nei 2 valandas praleido prie telefono – tikrai neturime tam tiek resursų…“’*

**Analizė**

Šeimos gydytojo kabineto atsisakymas suteikti vertimo telefonu paslaugas kelia nerimą, ypač atsižvelgiant į tai, kad ši paslauga turi būti teikiama 24/7 nemokamai.

Taip pat nerimą kelia tai, kad gydytojo kabinetas paprašė paciento pasitelkti angliškai kalbančius draugus, nepaisant gairių *„BSO sveikatos ir socialinės priežiūros vertimo paslaugų rekomendacijos HSC darbuotojams ir šeimos gydytojams“*, kuriose nurodoma, kad taip neturėtų būti daroma: ***„Vertimas žodžiu yra specifinis įgūdis ir profesija. Neapmokyto asmens pasitelkimas „vertėjo“ paslaugoms yra bloga praktika ir gali būti pavojinga”.***

Sutinku, kad su vertimo paslaugomis gali būti susijusių apribojimų ir nusivylimų. Taip pat suvokiu didelį spaudimą, su kuriuo nuolat susiduria gydytojo kabineto darbuotojai. Tačiau pacientai neturėtų patirti nepatogumų vien dėl to, kad jie nemoka anglų kalbos. Labai svarbu, kad visi pacientai galėtų užsiregistruoti vizitams ir efektyviai bendrauti su savo šeimos gydytoju.

Kai kurie gydytojų kabinetai Šiaurės Airijoje taip pat įdiegė telefoninės atrankos sistemą, pagal kurią registratūros darbuotojas prašo informacijos apie paciento simptomus, kad nustatytų, ar reikalingas šeimos gydytojo ar kito sveikatos priežiūros specialisto perskambinimas pacientui. Toliau pateiktas atvejo tyrimas yra vienas iš pavyzdžių, su kokiais sunkumais gali susidurti pacientai, bandydami užsiregistruoti vizitui per šią sistemą:

**2 atvejo tyrimas – skundas NIPSO**

**Problema: Galimybė užsiregistruoti vizitui**

Pacientas A, NHS vertėjas, pateikė skundą NIPSO dėl sunkumų, su kuriais jis susidūrė bandydamas paprašyti, kad gydytojas jam perskambintų ar gauti vizitą pas savo šeimos gydytoją. Jis nurodė, kad iškilo problemų, kai jo buvo paprašyta paaiškinti savo simptomus registratūros darbuotojui, ir dėl to pakartotinai buvo nukreiptas pas slaugytoją telefoniniam įvertinimui, nors jis manė, kad jo būklę įvertinti turėtų šeimos gydytojas:

***“[Registratūros darbuotojas] man pasakė, kad turiu geriau paaiškinti savo simptomus, jei noriu patekti pas šeimos gydytoją. Esu kvalifikuotas vertėjas ir pastaruosius 13 metų dirbau NHS, ir jei aš negaliu pakankamai gerai paaiškinti savo simptomų, kad tai atitiktų [jų] lūkesčius, tai nemanau, kad tai galėtų padaryti bet koks kitas užsienietis”.***

**Analizė**

Šis atvejis pabrėžia asmens, kurio vaidmuo yra padėti tiems, kurie nemoka anglų kalbos pakankamai gerai, susirūpinimą. Nusivylimai ir nesusipratimai, kilę dėl tokios komunikacijos, tikėtina, būtų dar didesni tiems pacientams, kuriems nesuteikiama galimybė pasinaudoti vertimo paslaugomis.

Noriu atkreipti dėmesį, kad šiuo atveju šeimos gydytojo kabinetas savo interneto svetainėje pateikia informaciją apie telefoninės atrankos sistemą. Tačiau nėra jokios nuorodos apie reikalavimą papasakoti apie simptomus registratūros darbuotojui ar apie galimybę pasinaudoti vertimo paslaugomis, kurios padėtų šioje situacijoje.

Toks paciento gebėjimo aiškiai ir išsamiai komunikuoti apribojimas gali ne tik sukelti nusivylimą, kaip aprašė Pacientas A, bet taip pat gali lemti praleistą galimybę registratūros darbuotojui nustatyti reikalingo sveikatos specialisto konsultaciją.

**Galimybė užsiregistruoti vizitui - Išvada**

Nuo pat pradžių pasinaudoję vertimo paslaugomis ir (arba) suteikę alternatyvius kontaktavimo būdus, gydytojų kabinetai galėtų pašalinti kliūtis, trukdančias patekti pas gydytoją pacientams, kurie nemoka anglų kalbos.

Sveikintina, kad šeimos gydytojai pietinėje Patikos teritorijoje (angl. *Southern Trust Area*) šiuo metu vykdo vertimo įrenginio bandomąjį projektą[[20]](#footnote-20) *„tiems atvejams, kai asmuo atvyksta į šeimos gydytojo kliniką ar Skubios pagalbos skyrių be vertėjo arba kai [sveikatos priežiūros paslaugos] negali suderinti laiko su konkrečios kalbos vertėju dėl skubaus vizito laiko“.* Jei šie įrenginiai bus naudojami tinkamame kontekste, jie padės sumažinti kalbos barjerų poveikį kreipiantis į šeimos gydytojų kabinetus.

**3 skyrius Rekomendacijos: Galimybė užsiregistruoti vizitui**

**5 rekomendacija:** Šeimos gydytojai turėtų apsvarstyti alternatyvius būdus, kaip užsiregistruoti vizitui arba paprašyti perskambinimo tiems pacientams, kurie nemoka anglų kalbos, pavyzdžiui, įdiegti vertimo funkciją turinčią užklausos formą.

**6 rekomendacija:** Departamentas turėtų bendradarbiauti su šeimos gydytojų kabinetais ir „The Big Word“ ir peržiūrėti vertimo telefonu paslaugų apribojimus. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas tam, kaip šios paslaugos gali būti naudojamos efektyviau „Atrankos“ ir „Perskambinimo“ atvejais.

**7 rekomendacija:** Šeimos gydytojų svetainėse turėtų būti aiškiai paaiškintos telefoninės atrankos sistemos. Taip pat turėtų būti pateikta informacija apie vertimo paslaugų prieinamumą, siekiant palengvinti bendravimą šiame procese.

**Taip pat žr. 8 rekomendaciją**

4 skyrius: Prašymas suteikti vertimo paslaugas

Taip pat buvo išreikštas susirūpinimas, kad kartais šeimos gydytojų registratūros darbuotojai neturi pakankamai žinių apie vertimo žodžiu paslaugas ir jų užsakymo procesus.

Todėl buvo atkreiptas dėmesys į tai, kokie mokymai ir informacija yra prieinama. Šioje apžvalgoje nustatyta, kad nors HSC Patikos darbuotojams yra teikiamas mokymas apie BSO vertimo gyvai užsakymo sistemas, jis anksčiau nebuvo taikomas šeimos gydytojų kabineto darbuotojams, nes vizitai pas juos buvo laikomi „nesudėtingais“:

*„Šeimos gydytojams anksčiau nebuvo rengiami mokymai, nes vertimas telefonu per „The Big Word“ daugiausia rekomenduojamas trumpoms, nesudėtingoms konsultacijoms, pvz., šeimos gydytojų konsultacijoms, kurios dažniausiai trunka iki 10 minučių.’*

**BSO atsakymas NIPSO 2023 m. gruodžio 13 d.**

A screenshot of a phone and face interpreting

Description automatically generatedŠi prielaida taip pat atsispindi HSC paslaugų gavėjo *„Kaip užsiregistruoti vizitui“,* kuriame teigiama, kad vertimas telefonu turėtų būti naudojamas „Vizitų pas šeimos gydytojus metu“:

***4 pav.: Ekrano kopija iš HSC paslaugų gavėjo vadovo „Kaip užsiregistruoti vizitui”***

Nors gali būti, kad kai kurios šeimos gydytojų konsultacijos yra “nesudėtingos” (kaip ir kai kuriais apsilankymų ligoninėje atvejais), negalima teigti, kad tai yra taikoma visoms šeimos gydytojų konsultacijoms, kurios dažnai gali apimti jautrų sveikatos būklės įvertinimą ir (arba) tyrimų rezultatus.

**Prašymas suteikti vertimo paslaugas - Išvada**

A poster of a service

Description automatically generatedAkivaizdu, kad kreipiantis dėl vizitų pas šeimos gydytojus buvo skatinamas vertimas telefonu, o ne vertimas gyvai. Šio vertinimo metu peržiūrėta informacija rodo, kad tai lėmė gydytojų kabineto darbuotojų mokymų trūkumas ir galimai nepakankamas vertimo paslaugų naudojimas šeimos gydytojų kabinetuose.

Šiuo metu BSO imasi veiksmų, kad padidintų šeimos gydytojų kabineto darbuotojų informuotumą apie vertimą gyvai, įskaitant pridėtas nuorodas pirminės sveikatos priežiūros intranete su informacija apie vertimo paslaugas; išsamius sistemų vartotojų vadovus; ir informacinius plakatus darbuotojams (5 pav.).

Be to, BSO taip pat neseniai pristatė HSC darbuotojų/gydytojų naujienlaiškį[[21]](#footnote-21), kuriame pateikiama informacija apie BSO vertimo paslaugas, įskaitant tai, kaip pateikti prašymą dėl nemokamų mokymų. Nedidelis skaičius šeimos gydytojų, kurie neseniai dalyvavo mokymuose, pateikė teigiamų atsiliepimų.

***5 pav.: BSO Vertimo paslaugų informacinis plakatas darbuotojams***

**4 skyrius Rekomendacijos: Prašymas suteikti vertimo paslaugas**

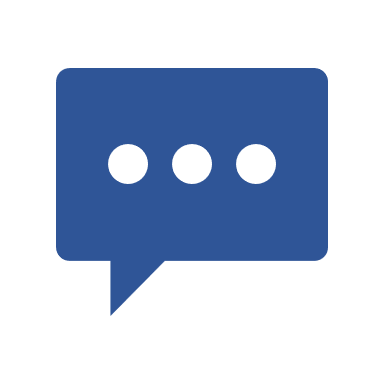
**8 rekomendacija:** Departamentas, BSO ir šeimos gydytojų kabinetai turėtų bendradarbiauti peržiūrint visų vertimo žodžiu formų (įskaitant vertimo įrenginius) prieinamumą ir atnaujinti gaires, kurios atspindėtų, kada kiekvienas iš šių metodų gali būti laikomas tinkamu naudoti. Šeimos gydytojų kabineto darbuotojai turėtų būti atitinkamai apmokyti.

**5 skyrius:** **Atsiliepimai**

Vertinimo metu paslaugų vartotojai[[22]](#footnote-22) nuolat reiškė susirūpinimą dėl vertimo žodžiu pagalbos suteikimo, teigdami, kad tai turėjo įtakos ir (arba) neskatino naudotis paslauga. Susirūpinimo priežastys:



**Ilgai reikia laukti vertėjo telefonu**



**Sunkumai surandant vertėjus retesnėms kalboms**



**Poveikis gydytojo kabineto pajėgumams / resursams**



**Skirtingi vertėjų individualūs įgūdžių lygiai**

Šių NIPSO reiškiamų problemų reguliarumas nebuvo susijęs su problemų, apie kurias buvo pranešta atsakingoms organizacijoms, dažnumu. Pavyzdžiui, per 9 metų laikotarpį šeimos gydytojų kabinetai tik 9 kartus išreiškė susirūpinimą dėl vertimo gyvai, vidutiniškai 1 kartą per metus:

Šie skaičiai, kartu su Britų medicinos asociacijos Šiaurės Airijoje pareiškimu NIPSO, kad „*nėra aiškaus būdo, kaip šeimos gydytojų kabinetams palikti atsiliepimus“,* rodo galimas efektyvumo spragas, kaip paslaugų vartotojai gali dalintis savo patirtimi. Todėl NIPSO peržiūrėjo esamus atsiliepimų pateikimo būdus ir kaip asmenys apie tai yra informuojami.

***BSO (Vertimas gyvai)***

Kaip jau aptarta anksčiau, BSO keletą kartų atnaujino savo svetainę, kuri dabar turi specialų, su vertimo funkcija puslapį, kuriame pateikiama apibendrinta informacija apie skundų pateikimo procesą, įskaitant el. pašto adresą[[23]](#footnote-23), kuriuo galima pateikti skundą, ir nuorodą į atsiliepimų formas[[24]](#footnote-24). Taip pat buvo pristatytas BSO vertimo paslaugų naujienlaiškis HSC darbuotojams ir gydytojams, kuriame pateikiami patarimai, kaip pateikti atsiliepimus.

Tikėtina, kad šie patobulinimai padidino paslaugų vartotojų informuotumą apie skundų / atsiliepimų būdus, taip pat pagerino jų galimybes naudotis šiais būdais. Tačiau laikas, reikalingas skundų formos, kuri skatintų pateikti svarbią informaciją, įdiegimui gali sumažinti laiką, reikalingą norint išsakyti susirūpinimą keliančius dalykus, ir galiausiai spręsti galimas paslaugų teikimo problemas.

***Pirminės sveikatos priežiūros direkcija (vertimas telefonu)***

Atsakydamas į NIPSO užklausas, DoPC nurodė, kad nors kartais sulaukia skambučių dėl paslaugų vartotojų patirties su „The Big Word“, šie „neformalūs kontaktai“ nėra registruojami. Jis taip pat nurodė, kad negali nurodyti skundų skaičiaus, nes juos tiesiogiai nagrinėja „The Big Word“.

NIPSO nepavyko surasti jokios informacijos HSC interneto svetainėje ar šeimos gydytojų interneto svetainėse apie paslaugų vartotojų poreikį arba galimybę skųstis tiesiogiai „The Big Word“ arba kaip tai būtų galima padaryti.

**Atsiliepimai - Išvada**

Yra akivaizdžių kliūčių ir (arba) galimybių trūkumo paslaugų vartotojams pateikti atsiliepimus apie savo patirtį naudojantis vertimo žodžiu paslaugomis, ypač kalbant apie vertimą telefonu. Tai gali apriboti galimybes identifikuoti problemas ir (arba) sritis, kurias būtų galima patobulinti. Jei problemos lieka neišsakytos ir neišspręstos, tai galiausiai gali lemti tarpusavio bendradarbiavimo stoką.

Tačiau BSO patobulinti skundų / atsiliepimų pateikimo būdai, skirti tiek šeimos gydytojams, tiek pacientams, teikia vilčių.

**5 skyrius Rekomendacijos: Atsiliepimai**

**9 rekomendacija:** Departamentas turėtų peržiūrėti savo dabartinę atsiliepimų / skundų, susijusių su vertimo telefonu paslaugomis, gavimo tvarką. Tai turėtų apimti atitinkamos skundų nagrinėjimo tvarkos viešą paskelbimą ir Departamento vaidmens, stebint šį procesą, peržiūrą.

**10 rekomendacija:** Departamentas ir BSO turėtų apsvarstyti galimybę parengti vertimo žodžiu paslaugų vartotojų pasitenkinimo tyrimą.

**11 rekomendacija:** Šeimos gydytojų kabinetai turėtų apsvarstyti galimybę į savo interneto svetaines įtraukti pacientams informaciją / nuorodas, kaip pateikti skundą / palikti atsiliepimą BSO / „The Big Word“.

6 skyrius: Išvada

**Tyrimo Savo iniciatyva svarstymas**

NIPSO atliekant vertinimą apie šeimos gydytojų kabinetų naudojimąsi vertimo žodžiu paslaugomis, sveikatos ir socialinės priežiūros sistemoje buvo pastebėtas noras tobulinti šią sritį.

BSO ėmėsi skubių veiksmų, siekdama pagerinti tam tikras savo vertimo žodžiu paslaugų sritis, o Departamentas dabar įtraukė paslaugų prieinamumo tiems, kurių anglų kalbos žinios yra nepakankamos, peržiūrą į Prieigos prie šeimos gydytojų darbo grupės[[25]](#footnote-25) kompetenciją.

NIPSO susitikimų su šeimos gydytojais metu taip pat buvo nustatytas gydytojų kabineto administracijos darbuotojų noras apsvarstyti galimus patobulinimus ir dalijimąsi geriausia praktika.

Atsižvelgdamas į tai, nusprendžiau siūlyti netęsti Tyrimo savo iniciatyva. Vietoj to pateikiau rekomendacijas, kurios, tikiuosi, prisidės prie informuotumo, prieinamumo ir naudojimosi paslaugomis gerinimo.

1. [2021 Census | Northern Ireland Statistics and Research Agency (nisra.gov.uk)](https://www.nisra.gov.uk/statistics/census/2021-census) [↑](#footnote-ref-1)
2. BSO, the Department for Health (SPPG and the Department for Primary Care); Equality Commission NI; Patient & Client Council [↑](#footnote-ref-2)
3. Migrant Centre NI; Armagh Roma Traveller Support Group; Barnardos NI; The Welcome Project; Forward South [↑](#footnote-ref-3)
4. Royal College of General Practitioners NI; British Medical Association NI; NI General Practitioner Council [↑](#footnote-ref-4)
5. [HSCR-1-ENGLISH.pdf (hscni.net)](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2022/09/HSCR-1-ENGLISH.pdf) [↑](#footnote-ref-5)
6. 1998 m. Šiaurės Airijos įstatymas (angl. *Northern Ireland Act (1998)*) ir 1997 m. Rasinių santykių (Šiaurės Airija) nutartis (angl. *Race Relations (NI) Order 1997*) [↑](#footnote-ref-6)
7. Sveikatos ir socialinės priežiūros tarnybai Šiaurės Airijoje (angl. *Health and Social Care Northern Ireland – HSCNI*) vertimo telefonu paslaugas teikia „The Big Word“ pagal Finansų departamento Centrinės pirkimų direkcijos Vertimo ir vertėjavimo sutartį [↑](#footnote-ref-7)
8. Pirminės sveikatos priežiūros direkcija negalėjo pateikti prašymų „The Big Word“ suskirstymo pagal šeimos gydytojų kabinetus [↑](#footnote-ref-8)
9. [FPS Key Facts for NI 2022-23 (hscni.net)](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2023/08/Key-Facts-22-23-new-links.pdf) [↑](#footnote-ref-9)
10. Iš šių 150 šeimos gydytojų kabinetų didžiausias prašymų skaičius buvo 6, o mažiausias - 1 prašymas [↑](#footnote-ref-10)
11. [Informacija pacientams – Verslo paslaugų organizacijos (angl. *Business Services Organisation - BSO*) interneto svetainė (hscni.net)](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/information-for-patients/) [↑](#footnote-ref-11)
12. <https://bso.hscni.net/download/753/patient-leaflets-interpreting/26626/english-patient-poster-leaflet> [↑](#footnote-ref-12)
13. [NHS informacinis lapelis – anglų kalba](https://assets.practice365.co.uk/wp-content/uploads/sites/1639/2024/01/english-10.pdf) [↑](#footnote-ref-13)
14. [Health and Social Care Access - Northern Health and Social Care Trust (hscni.net)](https://www.northerntrust.hscni.net/health-and-social-care-access/) [↑](#footnote-ref-14)
15. Kaip pavyzdžiai buvo atrinkti šeimos gydytojų kabinetai iš kiekvienos Patikos srities, iš viso 65 kabinetai. Peržiūra buvo atliekama 2021 m. rugsėjį ir 2023 m. rugpjūtį. 2023 metais 2 kabinetai buvo uždaryti, todėl liko 63 kabinetai. [↑](#footnote-ref-15)
16. 16 [↑](#footnote-ref-16)
17. [Access to Health and Social Care - DOH/HSCNI Strategic Planning and Performance Group (SPPG)](https://online.hscni.net/access-health-social-care/) [↑](#footnote-ref-17)
18. [Regional Interpreting Service - Business Services Organisation (BSO) Website (hscni.net)](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/); Paskutinį kartą peržiūrėta 2024 m. rugsėjį [↑](#footnote-ref-18)
19. [General Public Information - GP Registrations - Business Services Organisation (BSO) Website (hscni.net)](https://bso.hscni.net/directorates/operations/family-practitioner-services/medical-services/patient-information/) [↑](#footnote-ref-19)
20. [Translation tech for patients trialled in Northern Ireland](https://www.digitalhealth.net/2024/10/translation-tech-improves-care-for-non-english-speaking-patients/) [↑](#footnote-ref-20)
21. [BSO Interpreting Service 2024 (canva.com)](https://www.canva.com/design/DAGGs1vQY_c/YWUz39lipZMR9GGRrVudcw/view?utm_content=DAGGs1vQY_c&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor#2) [↑](#footnote-ref-21)
22. Šeimos gydytojų ir pacientų atstovai, kurie bendradarbiavo su NIPSO [↑](#footnote-ref-22)
23. [*complaints.bso@hscni.net*](mailto:complaints.bso@hscni.net) [↑](#footnote-ref-23)
24. [BSO Interpreting Service - HSC Staff and Practitioner Feedback Form (office.com)](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8DtzjS5ESUS3R6dl6jWf-JRJh5NvZLRGnnPKZV1o_5VUMUcxWlFDTDFSNktMVkhPUTZXVzY3TUJaRy4u&route=shorturl)– paskutinį kartą peržiūrėta 2024 m. rugsėjo 26 d. [↑](#footnote-ref-24)
25. AQW 5103/22-27 Ms Cara Hunter [↑](#footnote-ref-25)