

Informacje o usługach tłumaczeniowych

What patients can expect from the interpreting service

- Interpreters should be competent in both the required language and English.
- Interpreters should have good interpersonal skills.
- Interpreters should have knowledge and understanding of the health care setting.
- Interpreters should have knowledge of medical terminology.
- Interpreters should treat all parties with respect and dignity.
- Interpreters should treat all information received with confidentiality.
- Interpreters should withdraw from an assignment if it interferes with impartiality, or if it relates to strong personal, cultural or religious beliefs.
- Interpreters should use first-person interpreting to facilitate direct communication between the parties.
- Interpreters should have knowledge and awareness of the culture of the language required.
- Interpreters should be able to interpret the accurate and complete meaning of the original content of the message.
- To keep patients informed, interpreters should translate everything that is said during the assignment.

Czego pacjenci mogą oczekiwać od tłumaczy ustnych

- Tłumacze powinni posiadać kompetencje językowe zarówno w języku angielskim, jak i drugim wymaganym języku.
- Tłumacze powinni posiadać dobre umiejętności interpersonalne.
- Tłumacze powinni znać i rozumieć kontekst systemu służby zdrowia.
- Tłumacze powinni znać terminologię medyczną.
- Tłumacze powinni traktować wszystkie strony z szacunkiem i poszanowaniem ich godności.
- Tłumacze powinni traktować wszystkie otrzymywane informacje jako poufne.
- Tłumacze powinni wycofać się z danego zadania, jeśli kłóci się ono z ich bezstronnością lub wiąże się z silnymi osobistymi, kulturalnymi lub religijnymi przekonaniami.
- W celu usprawnienia bezpośredniej komunikacji między stronami tłumacze powinni stosować pierwszą osobę.
- Tłumacze powinni mieć wiedzę i świadomość na temat kultury drugiego wymaganego języka.
- Tłumacze powinni posiadać umiejętność precyzyjnego i pełnego przekazania pierwotnej treści wypowiedzi.
- Tłumacze powinni tłumaczyć wszystkie wypowiedzi, jakie mają miejsce w trakcie wykonywania przez nich zadania, tak aby pacjenci otrzymali wszystkie potrzebne informacje.

What not to expect from the interpreting service

- Interpreters should not judge or discriminate against patients on any grounds.
- Patients should not expect interpreters to advocate on their behalf.
- Interpreters should not show any bias, opinion or preference.
- Interpreters will not disclose any information unless required by the law.
- Interpreters should not derive any personal gain or advantage from the information received through interpreting.
- Interpreters should not speak on behalf of you or refuse information.
- The interpreter should not be asked to do anything other than interpret what is being said.
- If there is a pause in the information being given, interpreters should explain this to the patient.

Czego nie należy oczekiwać od tłumaczy ustnych

- Tłumacze nie powinni osądzać lub w jakikolwiek sposób dyskryminować pacjentów.
- Pacjenci nie powinni oczekiwać, że tłumacz będzie „rzecznikiem” ich sprawy.
- Tłumacze nie powinni okazywać żadnych swoich uprzedzeń, opinii lub preferencji.
- Tłumacze nie mogą ujawniać żadnych informacji, chyba że jest to wymagane przez przepisy prawa.
- Tłumacze nie powinni czerpać osobistych korzyści lub zysków z wykorzystania informacji otrzymanych podczas tłumaczenia.
- Tłumacze nie powinni mówić w imieniu pacjenta lub odmawiać przekazania informacji.
- Tłumacz nie powinien być proszony o wykonywanie jakichkolwiek czynności innych niż tłumaczenie wypowiedzi stron.
- W przypadku przerwy w podawaniu informacji tłumacze powinni wytłumaczyć to pacjentowi.

How to use interpreting service

- Patients should let NHS staff know if they need an interpreter and inform staff what language and dialect they speak.
- Patients should let NHS staff know if they have a preference for the gender of the interpreter.
- Patients can request telephone interpreting if a face to face interpreter is unavailable.
- Interpreters do not cost patients money.
- When an interpreter is present patients should speak slowly and clearly so the interpreter can explain to the staff
- Family members should not be asked to interpret.
- Patients should not ask the interpreter to accompany them beyond their appointment.
- Patients and staff should be aware that there are certain expressions which may not translate easily.
- Users of the interpreting service should be aware of the pressure on the interpreter.
- Patients should not ask the interpreter to advocate on their behalf with NHS staff.

Jak korzystać z usług tłumaczeniowych

- Pacjenci potrzebujący tłumacza powinni poinformować o tym personel NHS, podając język i dialekt, którym się posługują.
- Pacjenci powinni poinformować personel NHS o ewentualnych preferencjach dotyczących płci tłumacza.
- Pacjenci mogą poprosić o tłumaczenie przez telefon, jeśli niemożliwe jest skorzystanie z usług tłumacza obecnego na miejscu.
- Usługi tłumaczy nie są opłacane przez pacjentów.
- W obecności tłumacza pacjenci powinni mówić wolno i wyraźnie, tak aby tłumacz mógł przekazać ich wypowiedzi personelowi.
- Członkowie rodziny nie powinni być proszeni o tłumaczenie.
- Pacjenci nie powinni prosić tłumacza o towarzyszenie im przez okres dłuższy niż ten wynikający z danego zadania.
- Pacjenci i personel powinni być świadomi istnienia wyrażań, które mogą nie być łatwe do przetłumaczenia.
- Osoby korzystające z usług tłumaczeniowych powinny być świadome presji, z jaką sytuacja ta wiąże się dla tłumacza.
- Pacjenci nie powinni prosić tłumacza o bycie ich „rzecznikiem” w kontaktach z personelem NHS.

What patients can expect NHS Staff to do if they need an interpreter

- It is the responsibility of NHS staff to book interpreters when required.
- Staff should allow a short time at the beginning and the end of the session to brief/de-brief the interpreter.
- Staff should speak directly to the patient, using their name and in manageable phrases which will allow the interpreter sufficient time to translate.
- Staff should use straightforward language, avoiding jargon and technical terms.
- Staff should be aware of when the patient or interpreter may need a short break.
- Staff should not leave the interpreter alone with the patient.
- Staff should allow enough time for the interpreter to interpret without interrupting.
- Staff should not ask for the interpreter's opinion.
- Staff should ask for clarification of meanings for the patient and themselves.
- Staff should check how the interpreter is feeling after the session, particularly if it was an emotional session.
- Staff should maintain a good relationship with the patient and the interpreter.
- Staff should ask the patient if he/she has any questions.

Czego pacjenci mogą oczekiwać od personelu NHS, kiedy potrzebują pomocy tłumacza

- Zamawianie usług tłumaczeniowych w sytuacjach, kiedy jest to potrzebne, należy do obowiązków personelu NHS.
- Personel powinien zapewnić czas na rozmowę z tłumaczem przed sesją tłumaczeniową i po niej.
- Personel powinien mówić bezpośrednio do pacjenta, zwracając się do niego po imieniu i mówiąc w taki sposób, który zapewni tłumaczowi odpowiedni czas na przekazanie wypowiedzi.
- Personel powinien mówić prostym językiem, unikając żargonu i języka technicznego.
- Personel powinien być w stanie rozpoznać, kiedy pacjent lub tłumacz potrzebują krótkiej przerwy.
- Personel nie powinien pozostawiać tłumacza sam na sam z pacjentem.
- Personel powinien dać tłumaczowi czas potrzebny na przetłumaczenie wypowiedzi bez przerywania.
- Personel nie powinien pytać tłumacza o jego zdanie.
- Personel powinien poprosić o wyjaśnienie znaczenia własnych wypowiedzi i wypowiedzi pacjenta.
- Personel powinien sprawdzić, jak tłumacz czuje się po zakończeniu sesji, zwłaszcza jeśli sesja miała charakter emocjonalny.
- Personel powinien utrzymywać dobre stosunki z pacjentem i tłumaczem.
- Personel powinien poprosić pacjenta o ewentualne pytania.

Uwagi

Uwagi

