

שירות המתורגמות "קול לבריאות"

חייגו 04-6331877

השירות פועל 24 שעות ביממה, 7 ימים בשבוע

כללים לעבודה נכונה עם מתורגמן

המתורגמן מסייע לתקשורת טובה יותר בין המטפל לבין המטופל. לשניכם מטרה משותפת- תקשורת תקינה עם המטופל. עם זאת, עליכם לזכור שהמתורגמן אינו המטפל אלא אתם. להלן כמה כללים שיסייעו לכם להסתייע בצורה יעילה במתורגמן:

1. **תדרוך מקדים** – השתדלו למסור למתורגמן טרם תחילת השיחה פרטי רקע רלוונטיים לתרגום. (למשל: האם מדובר במטופל קבוע, ממה הוא סובל, מהי מטרת המפגש וכו')
2. **מקום ישיבה** - שבו מול המטופל והציבו את הטלפון ביניכם, כך שתוכלו לדבר אל המטופל והמתורגמן ישמע היטב. דברו ישירות אל המטופל ולא לטלפון. שימו לב לשפת הגוף של המטופל.
3. **הגדרת תפקיד המתורגמן בשיחה**- מתורגמן יציג את תפקידו בעברית ובאמהרית, יציין שכל פרטי השיחה ישמרו בחיסיון, ויקבל את הסכמת המטופל לתרגם ולהקליט את השיחה.
4. על המתורגמן לתרגם **כל מה שנאמר ורק מה שנאמר בחדר**. אל תבקשו ממנו לתרגם עבור המטופל בהיעדרכם, או לסכם עבורכם מידע רפואי.
5. דברו **במשפטים קצרים וברורים** (אחד או שניים בבת-אחת), על מנת לאפשר למתורגמן לזכור ולתרגם את כל מה שנאמר.
6. נסחו את דבריכם **בשפה פשוטה** והשתדלו להימנע משימוש במינוח רפואי.
7. פנו אל המטופל **בגוף שני** ("יש לך שאלות?") ולא דרך המתורגמן ("תשאל את המטופל אם יש לו שאלות").
8. **פיצוי על היעדר קשר עין**- זכרו כי המתורגמן אינו יושב עימכם בחדר. השתדלו לשוחח בקול ברור, ולתאר דברים במידת הצורך (בדיקה פיזית, בהסתכלות על מסמכים).
9. המתורגמן מכיר היטב את תרבותו של המטופל. היעזרו בו כדי לקבל **מידע תרבותי** שיכול לסייע לטיפול. אם יש צורך במידע זה במהלך השיחה, יש לבקש את הסכמת המטופל לכך.
10. כאשר אתם מעבירים **מסר חשוב**- בקשו מהמתורגמן שיבקש מהמטופל לחזור במילותיו הוא על המסר, ולקבל זאת בתרגום חוזר.
11. **תעדו** בתיקו של המטופל את ההסכמה לשוחח באמצעות מתורגמן.

לשאלות והערות ניתן לפנות למשרדנו 04-6211891