

Priloga 2:  
Vseslovenska  
anketa, namenjena  
zdravstvenim  
delavcem v slovenskih  
zdravstvenih ustanovah,  
o stikih s tujejezičnimi  
uporabniki  
zdravstvenih storitev

V okviru projekta »Izdaja slovarja, namenjenega lažji komunikaciji migrantov z zdravstvenim osebjem«, v katerem sodelujejo Medicinska fakulteta, Zdravstvena fakulteta in Filozofska fakulteta Univerze v Ljubljani ter Nacionalni inštitut za javno zdravje in Zdravniška zbornica Slovenije, načrtujemo izdajo priročnika, s katerim želimo olajšati komunikacijo med zdravstvenim osebjem in uporabniki, ki ne znajo slovenskega jezika. Oblikovati želimo čim bolj kakovostno orodje, ki bo uporabno pri vašem delu, zato bi bili veseli, da izpolnite vprašalnik, saj so nam vaše izkušnje pomembne pri izdelavi vsebine priročnika. Vprašalnik je anonimen, reševanje pa traja približno 5 minut. Pridobljene rezultate bomo uporabili le v raziskovalne namene. V vprašalniku je uporabljena moška slovnična oblika, ki velja enakovredno za oba spola. Projekt sofinancira Evropska Unija iz Sklada za azil, migracije in vključevanje.

**1. Zaposleni ste kot:**

- Medicinska sestra/zdravstvenik
- Zdravnik
- Zobozdravnik
- Drugo, prosimo dopišite:

**1a. Vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?** Možnih je več odgovorov

- Srednja šola (4-letno izobraževanje)
- Višja/visoka
- Univerzitetna
- Magisterij
- Doktorat
- Specializacija, vpišite področje:

**2. Katere jezike obvladate? Jezike, ki jih ne znate, lahko izpustite. Po potrebi jih dopišite.** Označite vse možne odgovore

Jezik	zelo dobro	dobro	osnove	ne znam
Angleški				
Francoski				
Hrvaški/srbski/bošnjaški/črnogorski				
Italijanski				
Nemški				
Španski				
Drugo:				

**3. V kateri regiji delate?** Statistične regije Slovenije

- Pomurska regija
- Podravska regija
- Koroška regija
- Savinjska regija
- Zasavska regija
- Spodnjeposavska regija
- Jugovzhodna Slovenija
- Osrednjeslovenska regija
- Gorenjska regija
- Notranjsko - kraška regija
- Goriška regija
- Obalno - kraška regija

**3a. Če želite, navedite kraj, kjer ste zaposleni:**

**4. Delovno okolje:** Možnih je več odgovorov

- Zdravstveni dom
- Bolnišnica
- Zasebni izvajalec zdravstvenih storitev

**5. Če se zasebni zdravstveni izvajalec, prosimo, kratko opredelite področje svojega dela (npr. patronaža, spec. amb.):**

**6. Če ste zaposleni v bolnišnici, določite svoje področje dela:** Možnih je več odgovorov

- Urgentni center
- Delo na oddelku
- Specialistična ambulanta, navedite katera:
- Vodstveni položaj
- Drugo, prosimo dopišite:

7. **Če ste zaposleni v zdravstvenem domu, določite svoje področje dela:**  
Možnih je več odgovorov

- Ambulanta družinske medicine
- Fizioterapija
- Ginekološka ambulanta
- Laboratorij
- Pediatrična/otroška/šolska ambulanta
- Patronaža
- SNMP
- Specialistična ambulanta, navedite katera:
- Vodstveni položaj
- Zobozdravstvena ambulanta
- Drugo, prosimo dopišite:

8. **Ali se kot zdravstveni delavec pri svojem delu srečujete z uporabniki zdravstvenih storitev, ki ne znajo slovenskega jezika (vključno s srbsko/hrvaško/bosansko govorečimi)?**

- Da
- Ne
- Drugo - napišite:

9. **Če ste odgovorili, da: katere jezike so govorili ti uporabniki?** Prosimo, izpolnite oba dela razpredelnice (NE označujte jezikov, s katerimi se niste nikoli srečali pri svojem delu).

Ali ste srečali uporabnika, ki je govoril naslednje jezike?

Jeziki	izjemoma	občasno	pogosto	izjemoma	občasno	pogosto
Albanski						
Angleški						
Arabski						
Bolgarski						
Francoski						
Farsi						

Jeziki	izjemoma	občasno	pogosto	izjemoma	občasno	pogosto
Hrvaški (tudi srbski, bosanski, črnogorski)						
Italijanski						
Kitajski						
Madžarski						
Makedonski						
Nemški						
Paštu						
Romski						
Romunski						
Ruski						
Španski						
Turški						
Ukrajinski						
Urdu						
Drugo, prosim dopišite:						

Ali ste imeli pri sporazumevanju z njim težave?

Jeziki	izjemoma	občasno	pogosto	izjemoma	občasno	pogosto
Albanski						
Angleški						
Arabski						
Bolgarski						
Francoski						
Farsi						
Hrvaški (tudi srbski, bosanski, črnogorski)						
Italijanski						
Kitajski						
Madžarski						

Jeziki	izjemoma	občasno	pogosto	izjemoma	občasno	pogosto
Makedonski						
Nemški						
Paštu						
Romski						
Romunski						
Ruski						
Španski						
Turški						
Ukrajinski						
Urdu						
Drugo, prosim dopišite:						

10. Če ste srečali tujejezične uporabnike zdravstvenih storitev, kako uspešno ste reševali te težave (če niste uporabljali navedenih načinov sporazumevanja, jih ne označujte)?

Komunikacijska strategija	Neuspešno	Delno uspešno	Uspešno
Govorili smo drug (svetovni) jezik			
Pomagal sem si s spletnimi slovarji in/ali spletnim prevajalnikom Google Translate.			
Tolmačili (prevajali) so druge osebe, ki so bile z uporabnikom			
Tolmačili (prevajali) so kolegi – zdravstveni delavci, ki govorijo ta jezik			
Tolmačili (prevajali) so drugi zaposleni v zdravstvu (ne zdravstveni delavci)			
Jaz sem govoril slovensko, uporabnik je govoril v svojem jeziku			
Poklicali smo tolmača (prevajalca)			
Poskušal sem se sporazumevati z mimiko, gestikulacijo, risanjem			
Poklicali smo po telefonu drugo osebo			
Drugo, prosim dopišite:			

11. Če ste govorili drug jezik, kateri jezik ste govorili (označite samo uporabljene jezike)?

Jezik	Izjemoma	Občasno	Pogosto
Angleški			
Francoski			
Hrvaški/srbski/bošnjaški/ črnogorski)			
Italijanski			
Nemški			
Španski			
Drugo:			

12. Če ste uporabili pomoč tolmača, označite osebe, ki so tolmačile/prevajale: Možnih je več odgovorov

- Ožji sorodniki (bratje, sestre, starši, otroci, partner)
- Širše sorodstvo (strici, tete, bratranci, sestrične ipd.)
- Prijatelji, znanci, sosedi
- Delodajalci, sodelavci
- Nisem izvedel
- Drugo, prosimo dopišite:

13. Če ste uporabili pomoč tolmača, je tolmačenje (prevajanje) drugih oseb potekalo: Možnih je več odgovorov

- Tolmač (prevajalec) je bil prisoten
- Tolmača (prevajalca) smo poklicali po telefonu
- S tolmačem (prevajalcem) smo se pogovarjali prek Skypa, Vibra ipd.
- Drugo:

14. Če so tolmačili (prevajali) kolegi - zdravstveni delavci, je tolmačenje/prevajanje potekalo: Možnih je več odgovorov

- Tolmač (prevajalec) je bil prisoten
- Tolmača (prevajalca) smo poklicali po telefonu
- S tolmačem (prevajalcem) smo se pogovarjali prek Skypa, Vibra ipd.
- Drugo:

15. **Tolmačenje (prevajanje) drugih zaposlenih je potekalo:** Možnih je več odgovorov
- Tolmač (prevajalec) je bil prisoten
  - Tolmača (prevajalca) smo poklicali po telefonu
  - S tolmačem (prevajalcem) smo se pogovarjali prek Skypa, Vibra ipd.
  - Drugo:
16. **Kje se po vašem mnenju pojavlja največ težav v sporazumevanju z uporabniki v zdravstvu, ki ne znajo slovensko?** Možnih je več odgovorov
- Družinska medicina
  - Ginekologija
  - Kirurgija
  - Interna medicina
  - Lekarne
  - Patronaža
  - Pediatrija
  - Porodništvo
  - Psihatrija
  - Reševalni prevozi
  - Urgenca/SNMP
  - Zobozdravstvo
  - Drugo, prosimo, dopišite:
17. **Na katerem področju (poleg jezikovnega) še zaznavate težave z uporabniki, ki ne znajo slovensko?** Možnih je več odgovorov
- Odsotnost obveznega zdravstvenega zavarovanja
  - Odsotnost dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja
  - Neizbran osebni zdravnik
  - Druge administrativne prepreke pri urejanju njihovega statusa
  - Nepoznavanje zdravstvenega sistema v Sloveniji
  - Neupoštevanje naročenih terminov
  - Obisk zdravstvene ustanove brez predhodnega naročila



- Neskladje med urnikom ambulant in potrebami uporabnikov
  - Nerazumevanje navodil zdravljenja
  - Drugačne religiozne navade
  - Drugačne higienske navade
  - Drugačne prehranske navade
  - Drugačen način komunikacije
  - Drugačna spolna razmerja in vloge
  - Drugačne kulturne navade (vloga in prisotnost družinskih članov)
  - Drugo:
- 18. Kaj vam bi koristilo pri premagovanju navedenih jezikovnih in drugih ovir pri obravnavi uporabnikov, ki ne znajo slovensko? Možnih je več odgovorov**
- Usposabljanje s področja kulturnih kompetenc za delo z uporabniki, ki ne znajo slovensko
  - Uvedba medkulturnega mediatorja/tolmača
  - Večjezično orodje (priročnik, slovar, prevajalnik) za osnovno zdravstveno obravnavo
  - Informacijska podpora (mobilne aplikacije na pametnem telefonu, spletni prevajalniki ipd.)
  - Drugo, navedite:
- 19. Napišite najpogostejše zdravstvene težave (diagnoze), zaradi katerih so bili obravnavani uporabniki, ki ne znajo slovensko:**
- 20. Če nam želite karkoli posredovati, prosimo napišite. Veseli bomo, če opišete svoje izkušnje pri obravnavi uporabnikov, ki ne znajo slovensko:**