

MEDKULTURNI MEDIATOR JE: NDËRMJETËSUESI NDËRKULTURORË ËSHTË:

- **Zavezan k strokovni molëçënosti** - ohranja zaupnost podatkov, ki jih izve med svojim delom.
- **Transparenten** - se zavzema, da sta zdravstveni delavec in pacient vedno informirana o njegovih aktivnostih in o informacijah, ki si jih izmenjujeta.
- **Nevtralen in nepristranski** - se ne postavlja na stran niti zdravstvenega delavca niti pacienta.
- **I përkushtuar ndaj sekretit profesional** - ruan konfidencialitetin e informacioneve që mëson gjatë punës së tij;
- **Transparent** – merr përsipër që punëtori i kujdesit shëndetësor dhe pacienti të jenë gjithmonë të informuar për informacionet që shkëmbejnë dhe për aktivitetet e tij;
- **Neutral dhe i paanshëm** - nuk bën krahasim me punëtorin e kujdesit shëndetësor dhe me pacientin.

OBLIKOVANJE / DIZAJNI:
Idearna d.o.o.

PREVEDLA / PËRKTHEU:
Adelina Ahmetaj Çafleshi

VEÇ INFORMACIJ NA /
INFORMACIONE MË TË HOLLËSISHME:
skupajzdravje.si



POTREBUJEM MEDKULTURNEGA MEDIATORJA / MË NEVOJITET NDËRMJETËSUESI NDËRKULTURORË?

Pri tem mi lahko pomagajo zdravstveni delavci v mojem zdravstvenem domu.

Për këtë më ndihmojnë punëtorët shëndetësorë në qendrën time shëndetësore.

ZDRAVSTVENI DOM / QENDRA SHËNDETËSORE:

IME IN PRIIMEK MEDKULTURNEGA MEDIATORJA, TEL. ŠTEVILKA / EMRI DHE MBIEMRI I NDERMJETËSUESIT NDËRKULTUROR, NUMRI:

KATERE SO NALOGE MEDKULTURNEGA MEDIATORJA? CILAT JANË DETYRAT E NJË NDËRMJETËSUESI NDËRKULTURORË?

- **Jezikovno posredovanje.** Ustno prevaja vse, kar je izrečeno v komunikaciji med zdravstvenim delavcem in pacientom.
- **Razreševanje jezikovnih in kulturnih nesporazumov.** Ko opazi, da se zdravstveni delavec in pacient zaradi jezikovnih in kulturnih ovir ne razumeta, na težave opozori in deluje v smeri njihovega razreševanja.
- **Tolmačenje kulturnih pomenov.** Po potrebi razloži razlike v pomenih, ki jih zdravstveni delavec ali pacient pripisujeta zdravju, bolezni ali zdravljenju, in ki ključno vplivajo na kakovost zdravstvene obravnave.
- **Podpiranje zdravstvenih delavcev in pacientov pri zavzemanju njihovih vlog.** Podpira zdravstvenega delavca pri zvajanju strokovne obravnave in spodbuja pacienta za aktivno sodelovanje v njej.
- **Opravljanje vloge zagovornika.** V primerih nespoštljivega odnosa zagovarja šibkejšo stran.
- **Ndërmjetësimi gjuhësor.** Gojarisht përkthen gjithçka që thuhet gjatë bisedës midis punëtorit të kujdesit shëndetësor dhe pacientit.
- **Zgjidhja e keqkuptimeve gjuhësore dhe kulturore.** Kur vëren se punëtori i kujdesit shëndetësor dhe pacienti nuk e kuptojnë njëri-tjetrin për shkak të pengesave gjuhësore dhe kulturore, ai i cek problemet dhe punon rreth zgjidhjes së tyre.
- **Interpretimi i kuptimeve kulturore.** Aty ku është e nevojshme, shpjegon ndryshimin në kuptimet e dhëna nga punëtori i kujdesit shëndetësor ose pacienti rreth shëndetit, sëmundjes ose trajtimit, të cilat kanë një ndikim kryesor në cilësinë e trajtimit.
- **Mbështetja e punëtorëve të kujdesit shëndetësor dhe pacientëve në marrjen e roleve të tyre.** Ai mbështet punëtorët e kujdesit shëndetësor në kryerjen e trajtimit profesional dhe inkurajon pacientin të merrë pjesë aktive në të.
- **Kryerja e rolit të avokatit.** Nëse vëren marrdhënje jokorekte, ai mbron anën më të dobët.

KAJ JE MEDKULTURNA MEDIACIJA?

ÇFARË ËSHTË NDERMJETËSIMI NDËRKULTURORË?

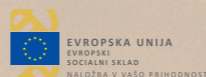


Medkulturna mediacija premošča jezikovne in kulturne ovire v zdravstveni obravnavi in je namenjena lažji komunikaciji med tujejezičnimi pacienti in zdravstvenimi delavci. Medkulturni mediator je strokovnjak, ki izboljša kakovost komunikacije v zdravstvu in dostop do zdravstvene oskrbe.

Zaradi različnih etičnih in strokovnih razlogov odsvetujemo vključevanje spontanih tolmačev (otrok, družinskih članov) in priporočamo sodelovanje z usposobljenimi medkulturnimi mediatorji. Medkulturni mediator deluje v prostorih zdravstvenega doma in na terenu s patronažno službo.

Ndërmjetësimi ndërkulturorë kapërcen barrierat gjuhësore dhe kulturore në kujdesin shëndetësor dhe është krijuar për ta lehtësuar komunikimin midis pacientëve që flasin gjuhë të huaj dhe punëtorëve të kujdesit shëndetësor. Një ndërmjetësues ndërkulturorë është një ekspert i cili përmirëson cilësinë e komunikimit dhe qasjen në kujdesin shëndetësor.

Për shkak të arsyeve të ndryshme etike dhe profesionale, ne nuk e rekomandojmë përfshirjen e përkthyesve spontanë (fëmijë, anëtarë të familjes) por ju rekomandojmë bashkëpunim me ndërmjetësues ndërkulturorë të kualifikuar. Ndërmjetësuesi ndërkulturorë punon në ambientet e qendrës shëndetësore dhe në terren me shërbimin e kujdesit patronazh.



NIJZ Nacionalni inštitut
za javno zdravje



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA ZDRAVJE

KAJ LAHKO MEDKULTURNI MEDIATOR NAREDI ZAME (ZA ZDRAVSTVENEGA DELAVCA)?

ÇFAR MUND TË BËN PËR MUA NDERMJETËSUESI NDËRKULTURORË? (PËR PUNËTORËT SHËNDETËSORË?)

PRED ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO / PARA VIZITËS SHËNDETËSORË:

Razloži svojo vlogo. Shpjegon rolin e vet.

MED ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO / GJAT VIZITËS SHËNDETËSORË:

Usmerja mene in pacienta tako, da spoštujeva vrstni red govora, z namenom jasne komunikacije.

Më udhëzon mua dhe pacientin qe të respektojmë rendin e bisedës, me qëllim të komunikimit më të qartë.

PO ZDRAVSTVENI OBRAVNAVI / PAS VIZITËS SHËNDETËSORË:

Opozori me na tiste nejasnosti, ki ključno vplivajo na kakovost obravnave.

Mi kujton ato paqartësi që kanë ndikim kryesor në cilësinë e trajtimit.

KAKO LAHKO PODPREM DELO MEDKULTURNEGA MEDIATORJA?

SI MUND TA MBËSHITES PUNËN E NDERMJETËSUESIT NDËRKULTURORË?

PRED ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO / PARA VIZITËS SHËNDETËSORË:

Podajam mu informacije o obravnavi, ki bi mu bile v pomoč pri delu. Prosim ga, da prevaja kar najbolj točno in da pri prevodu ne dodaja ali izpušča ničesar. Spomnim ga, da je zavezan k molčecnosti. Dobro je, da se spoznava že pred obravnavo, zato z njim stopim v stik že, ko predvidevam težave v komunikaciji z določenim pacientom (in ne, ko je že prišlo do hudih problemov v komunikaciji).

I jap informacione rreth trajtimit, të cilat do ta ndihmonin gjat punës. I kërkoj që të përkthejë sa më saktë që të jetë e mundur dhe të mos shtojë ose heqë asgjë në përkthim. Ja kujtoj se ai është i përkushtuar për heshtjen e informacioneve. Do ishte mirë që para vizitës shëndetësore të njoftohem me të dhe ta kontaktoj në momentin kur unë e parashikoj problemin në komunikim me një pacient të caktuar (dhe jo kur tashmë ka pasur probleme serioze në komunikim).

MED ZDRAVSTVENO OBRAVNAVO / GJAT VIZITËS SHËNDETËSORË:

Govorim preprosto, a ne izpušcam bistvenih informacij. Pustim mu, da aktivno poseže v pogovor, saj lahko zana potrebo po dodatnem pojasnilu.

Flas thjesht, por nuk lë informacione thelbësore. E lë atë të ndërhyjë në mënyrë aktive në bisedë pasi ai mund të perceptojë nevojën për shpjegime të mëtejshme.

PO ZDRAVSTVENI OBRAVNAVI / PAS VIZITËS SHËNDETËSORË:

Opozorim ga na nejasnosti med obravnavo. Za naslednjo obravnavo naročim istega medkulturnega mediatorja.

Unë tërheq vëmendjen e tij për paqartësitë gjatë seancës. E porosis të njëjtin ndërmjetësues ndërkulturorë për viziten e ardhshme shëndetësore.

ÇESA MEDKULTURNI MEDIATOR NE MORE? ÇFAR NUK MUND TË BËN NDERMJETËSUESI NDËRKULTURORË?

- Dajati enostavnih navodil o tem, kako delati s pacienti drugih kultur.
- Opravljači zdravstvene dejavnosti, socialnega dela, psihološkega svetovanja in podobno.
- V sporih opravljači medicije, ki niso posledica jezikovnih in kulturnih nesporazumov.
- Të jep udhëzime të thjeshta se si punohet me pacienta nga kultura të tjera.
- Të jep këshilla mjekësore, të kryen punë sociale, të jep këshilla psikologjike dhe gjëra të ngjashme.
- Të ndërmjetëson gjatë mosmarrëveshjeve të cilat nuk janë rezultat i keqkuptimeve gjuhësore dhe kulturore.

KAJ LAHKO MEDKULTURNI MEDIATOR NAREDI ZAME (ZA PACIENTA)? ÇFAR MUND TË BËN PËR MUA NDERMJETËSUESI NDËRKULTURORË (PËR PACIENTËT)?

MED PREGLEDOM / GJATË EGZAMINIMIT:

Prevaja to, kar govorim zdravstvenemu delavcu in mi pomaga razumeti, kar mi sporoča zdravstveni delavec. Spodbuja me, da se aktivno vključim v zdravstveno obravnavo.

Ai përkthen atë që i them punëtorit të kujdesit shëndetësor dhe më ndihmon të kuptoj se çfarë po më thotë punëtori i kujdesit shëndetësor. Më inkurajon të përfshihem aktivisht në trajtimin mjekësor.

PRED ALI PO PREGLEDU / PARA OSE PAS VIZITËS SHËNDETËSORË:

Informira me o delovanju zdravstvenega sistema v Sloveniji. Pomaga mi izpolnjevati določene obrazce; mi po potrebi pomaga pri naročanju ali podobnem. Po pregledu se prepriča, ali sem razumel zdravstvene nasvete.

Më informon për funksionimin e sistemit të kujdesit shëndetësor në Slloveni. Më ndihmon të plotësoj formulare të caktuara; nëse është e nevojshme më ndihmon të caktoj termine ose diqka të ngjashme. Pas vizitës shëndetësore, kujdeset, nëse i kam kuptuar këshillat mjekësore.

KAKO DELA MEDKULTURNI MEDIATOR? SI PUNON NDERMJETËSUESI NDËRKULTURORË?

- Spoštuj me mojo zasebnost (ob pregledu se obrne stran, stopi za zaveso).
- Z nikomer ne deli mojih osebnih podatkov, ki jih sliši med zdravstveno obravnavo.

- Me zagovarja, če se zdravstveni delavci do mene vedejo nespoštljivo.
- Je pozoren na težave, ki jih imam pri obisku zdravstvenega doma ali v stiku z zdravstvenimi delavci ali s patronažno službo.
- Respekton privatësinë time (gjatë egzaminimit ai kthehet mbrapa, largohet prapa perdes).
- Me askënd nuk i ndan informacionet e mija personale, të cilat i dëgjon gjatë trajtimit mjekësor.
- Më mbron nëse punëtorët shëndetësorë nuk më respektojnë.
- Është i vetëdijshëm për problemet që kam kur vizitohet një qendër shëndetësore ose kur jam në kontakt me punëtorët shëndetësorë ose shërbimin e kujdesit patronazh.

ÇESA MEDKULTURNI MEDIATOR NE MORE? ÇFAR NUK MUND TË BËN NDERMJETËSUESI NDËRKULTURORË?

- Dajati zdravstvenih nasvetov ali me zdravit, opravljači socialnega dela, psihološkega svetovanja in podobnega.
- V sporih opravljači medicije, ki niso posledica jezikovnih in kulturnih nesporazumov.
- Të jep këshilla mjekësore ose të më shëron, të kryen punë sociale, të jep këshilla psikologjike dhe gjëra të ngjashme.
- Të ndërmjetëson gjatë mosmarrëveshjeve të cilat nuk janë rezultat i keqkuptimeve gjuhësore dhe kulturore.