



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	GL	05	رمز السياسة	اسم السياسة : توفير خدمات التواصل والترجمة
					الطبعة : الثانية	عدد الصفحات : 4

الوحدة التنظيمية: مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور		
الجهة المعنية بتنفيذ السياسة : موظفو الاستقبال وخدمة الجمهور		
الإعداد : مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور الاسم : القسم / اللجنة :	التوقيع :	تاريخ الإعداد : ٢٠٢٢ / ٩ / ٤
التدقيق والمراجعة من قبل مدير الجهة المعدة : مدير مديرية الإعلام والعلاقات العامة وخدمة الجمهور	التوقيع :	تاريخ التدقيق : ٢٠٢٢ / ٩ / ٤
التدقيق من ناحية ضبط الجودة : مدير مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة	التوقيع :	تاريخ تدقيق ضبط الجودة : ٢٠٢٢ / ٩ / ٦
الاعتماد : عطوفة الأمين العام للشؤون الإدارية والفنية	التوقيع :	تاريخ الاعتماد : ٢٠٢٢ / ٩ / ١١

وزارة الصحة
مديرية التطوير المؤسسي وضبط الجودة
السياسات والإجراءات
Policies & Procedures

تتم مراجعة السياسة كل سنتين على الأقل إلى تاريخ اعتماد آخر طبعة :		
رقم الطبعة	تاريخ الاعتماد	مبادرات مراجعة السياسة
	مُعتمدة	
	Approved	

ختم النسخة الأصلية
MASTER COPY

1022



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	GL	05	رمز السياسة	اسم السياسة : توفير خدمات التواصل والترجمة
					الطبعة : الثانية	عدد الصفحات : 4

موضوع السياسة : يلتزم المستشفى/المركز الصحي بتقديم خدمات التواصل والترجمة مع المراجعين من ذوي الكفاءة المحدودة باللغة العربية للحصول على الرعاية الطبية في المستشفى بالمستوى المطلوب وتكون هذه الخدمة مجانية.

الفئات المستهدفة : المرضى وذويهم من ذوي الكفاءة المحدودة باللغة العربية.

الهدف من السياسة /المنهجية : ضمان تزويد المرضى بالمعلومات الطبية اللازمة لهم وباللغة التي يفهمونها، من خلال توفير قائمة مترجمين كفؤ يتم الاستعانة بهم عند الحاجة، ولحل معوقات الاتصال والتواصل مع المرضى خلال فترة إقامتهم بالمستشفى.

التعريفات: لا يوجد

المسؤوليات والأدوار:

-إدارة المستشفى/ المركز الصحي : تحديد الكوادر الناطقين بلغات مختلفة للاستفادة منهم عند الحاجة لمترجم.

-موظف الاستقبال/ خدمة الجمهور

الأدوات :

1. اللوحات الإرشادية.
2. قائمة المترجمين.

الاجراءات:

1. يقوم موظفو الاستقبال/ خدمة الجمهور بالتواصل مع كافة الكوادر لمعرفة الناطقين بلغات مختلفة، ويتم أخذ موافقتهم للاستعانة بهم في حال الحاجة إلى مترجم للغة التي يتقنها.
2. تقوم إدارة المستشفى بتحديد اللغات التي تتطلب وجود مترجم لها في المستشفى وذلك حسب احتياجات المرضى.
3. تقوم إدارة المستشفى بإعداد قائمة بالمتحدثين بغير اللغة العربية ولغة الإشارة والقادرين على تقديم خدمات الترجمة للمرضى عند الحاجة، بحيث تحتوي القائمة على: اسم الشخص، المسمى الوظيفي، اللغة التي يتقنها، وعنوانه ورقم هاتفه.
4. تقوم إدارة المستشفى بالتواصل مع مؤسسات المجتمع المحلي والسفارات المعنية والاتفاق معها على إمكانية توفير مترجم يتقن لغة الدولة عند الحاجة لذلك.
5. تقوم إدارة المستشفى بالإعلان عن توفر خدمات الترجمة للمراجعين والزوار بشكل واضح وفي مكان مرئي وباللغات المستخدمة من قبل المراجعين.

MASTER COPY

2020



وزارة الصحة
سياسات وإجراءات

MOH	POL	D	GL	05	رمز السياسة	اسم السياسة : توفير خدمات التواصل والترجمة
					الطبعة : الثانية	عدد الصفحات : 4

6. توفر إدارة المستشفى خدمات الترجمة للمرضى أثناء تقديم خدمات الرعاية الصحية بما يشمل ما يلي على الأقل:
- 6.1 تقديم الخدمات الطبية في العيادات والطوارئ.
 - 6.2 الحصول على التاريخ الطبي.
 - 6.3 توضيح أي تشخيص وخطة للمعالجة الطبية.
 - 6.4 توضيح أي إجراءات طبية أو فحوصات أو تدخلات جراحية.
 - 6.5 الحصول على الموافقة المدروسة.
 - 6.6 تقديم التعليمات الخاصة بالدواء وتوضيح الآثار الجانبية المحتملة.
 - 6.7 توضيح حقوق المريض ومسؤولياته.
7. تقوم إدارة المستشفى بتوزيع قائمة المترجمين وتعميمها على كافة أقسام المستشفى.
8. يتم تحديث القائمة سنوياً وعند الحاجة.

النماذج / المرفقات : لا يوجد

مؤشرات الاداء :

نسبة التزام الإدارة بتوفير خدمات الترجمة لفئات المراجعين لغير الناطقين باللغة العربية حسب قائمة التحقق.

- قائمة تحقق سنوية من جاهزية المستشفى لتطبيق السياسة وتشمل المحاور التالية:

 1. التوزيع الديموغرافي للمرضى
 2. قائمة اللغات التي ينطق بها المرضى
 3. قائمة المترجمين ومعلومات الاتصال معهم
 4. الإعلان عن توافر خدمة الترجمة عند كاونتر الاستقبال ونقاط الدخول للمستشفى
 5. وجود لوحات إرشادية مترجمة للغات المختلفة
 6. معرفة الكادر بالسياسة وإجراءاتها
 7. سهولة الوصول لقائمة المترجمين

المراجع:

- Hudelson, P., Vilpert, S. Overcoming language barriers with foreign-language speaking patients: a survey to investigate intra-hospital variation in attitudes and practices. *BMC Health Serv Res* 9, 187 (2009).
<https://doi.org/10.1186/1472-6963-9-187>

MASTER COPY



وزارة الصحة
سياسات واجراءات

MOH	POL	D	GL	05	رمز السياسة	اسم السياسة : توفير خدمات التواصل والترجمة
					الطبعة : الثانية	عدد الصفحات : 4

- Improving communication between physicians and patients who speak a foreign language. A Bischoff, TV Perneger, PA Bovier, L
- Loutan- British Journal of General Practice, 2003 - bjgp.org, P 541-545.
- Alexander Bischoff, PhD, RN, MPH, Patricia Hudelson, PhD, MA, Communicating With Foreign Language-Speaking Patients: Is Access to Professional Interpreters Enough?, Journal of Travel Medicine, Volume 17, Issue 1, 1 January 2010, Pages 15-20, <https://doi.org/10.1111/j.1708-8305.2009>

MASTER COPY

من
م
م