



# معلومات حول خدمات الترجمة

ARABIC

## **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.

## ما الذي يتوقعه المرضى من خدمة الترجمة؟

- ينبغي أن يكون المترجمين متخصصين في كل من اللغة المطلوبة واللغة الإنجليزية.
- ينبغي أن يكون لدى المترجمين مهارات تواصل شخصية جيدة.
- ينبغي أن يكون لدى المترجمين معرفة وفهم لوضع الرعاية الصحية.
- ينبغي أن يكون لدى المترجمين معرفة بالمصطلحات الطبية.
- ينبغي أن يتعامل المترجمون مع جميع الأطراف باحترام وتقدير.
- ينبغي أن يتعامل جميع المترجمين مع المعلومات التي يحصلون عليها بسرية.
- ينبغي أن ينسحب المترجمون من المهمة إذا كانت تتعارض مع مبدأ الحياد أو إذا كانت تتعلق بشكل قوي بالمعتقدات الشخصية أو الثقافية أو الدينية.
- ينبغي أن يستخدم المترجمون صيغة المتكلم في الترجمة لتسهيل الاتصال المباشر بين الأطراف.
- ينبغي أن يكون لدى المترجمين معرفة ووعي بثقافة اللغة المطلوبة.
- ينبغي أن يكون لدى المترجمين القدرة على ترجمة معنى دقيق وكامل عن المحتوى الأصلي للرسالة.
- رغبة في إبقاء المرضى على إطلاع بكل ما يجري، ينبغي للمترجمين ترجمة كل ما يقال خلال المهمة.

## **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.

## ما الذي لا يتوقعه المرضى من خدمة الترجمة؟

- يجب ألا يحكم المترجمون على المرضى أو يميزون بينهم على أي أساس.
- لا يجب أن يتوقع المرضى أن يعمل المترجمون كمدافعين بالنيابة عنهم.
- ينبغي ألا يُظهر المترجمون أي تحيز أو رأي أو إبداء تفضيلهم.
- لا يكشف المترجمون عن أية معلومات إلا بقدر ما يتطلبه القانون.
- ينبغي ألا يحصل المترجمون على أي مكسبٍ شخصي أو الاستفادة من المعلومات التي وردت خلال الترجمة.
- ينبغي ألا يتحدث المترجمون أو يرفضون المعلومات بالنيابة عنك.
- لا ينبغي أن يُطلب من المترجم أن يؤدي أي عمل آخر بخلاف ترجمة ما يُقال.
- في حال التوقف عن إعطاء المعلومات، ينبغي أن يوضح المترجمون ذلك للمريض.

# 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.

## كيفية استخدام خدمة الترجمة

- ينبغي أن يقوم المرضى بإطلاع موظفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) عن حاجتهم إلى مترجم، وإبلاغهم باللغة واللهجة التي يتحدثونها.
- ينبغي أن يقوم المرضى بإطلاع موظفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) عما إذا كان لديهم تفضيل بشأن جنس المترجم.
- يمكن للمرضى طلب الترجمة عن طريق الهاتف إذا لم يتوافر مترجم وجهاً لوجه.
- لا يتحمل المرضى التكاليف المالية للمترجمين.
- عند حضور المترجم، ينبغي للمرضى التحدث ببطء وبشكل واضح بحيث يمكن للمترجمين ترجمة ما يقولونه للموظفين.
- لا ينبغي أن يُطلب من أفراد الأسرة القيام بالترجمة.
- لا ينبغي أن يطلب المرضى من المترجمين مرافقتهم خارج مكان المقابلة.
- ينبغي أن يكون المرضى والموظفون على علم بأن هناك بعض العبارات قد لا يمكن ترجمتها بسهولة.
- يجب على مستخدمي خدمة الترجمة أن يكونوا مدركين لحجم الضغط الواقع على المترجم.
- لا ينبغي أن يطلب المرضى من المترجمين الدفاع بالنيابة عنهم لدى موظفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية (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.

## ما الأمور التي يمكن أن يتوقع المرضى أن يقوم بها موظفو هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) إذا كانوا بحاجة إلى مترجم

- تقع على عاتق موظفي هيئة الخدمات الصحية الوطنية (NHS) مسؤولية توفير مترجمين عند الحاجة.
- ينبغي أن يستقطع الموظفون فترة قصيرة في بداية الجلسة ونهايتها لإعطاء موجز للمترجم أو استخلاص المعلومات منه.
- ينبغي للموظفين التحدث مباشرة إلى المريض؛ باستخدام أسمائهم وبعبارات سهلة الفهم بما يتيح للمترجم الوقت الكافي للترجمة.
- ينبغي للموظفين استخدام لغة واضحة وتجنب المصطلحات الخاصة والمصطلحات الفنية.
- ينبغي أن يدرك الموظفون متى يحتاج المريض أو المترجم إلى استراحة قصيرة.
- ينبغي للموظفين عدم ترك المترجم بمفرده مع المريض.
- ينبغي أن يتيح الموظفون وقتًا كافيًا لقيام المترجم بالترجمة دون مقاطعة.
- ينبغي ألا يطلب الموظفون رأي المترجم.
- ينبغي أن يطلب الموظفون توضيح المعاني للمريض ولأنفسهم.
- ينبغي للموظفين التحقق من حقيقة شعور المترجم بعد انتهاء الجلسة، وبالأخص إذا كانت الجلسة مثيرة للعواطف.
- ينبغي للموظفين الحفاظ على العلاقة الجيدة مع المريض والمترجم.
- ينبغي أن يسأل الموظفون المرضى عما إذا كان لديهم أي أسئلة.

ملاحظات

ملاحظات

