

# ਤਰਜਮਾਨੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ

Punjabi

# 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.

## ਮਰੀਜ਼ ਤਰਜਮਾਨੀ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਦੇਵਾਂ 'ਚ ਕਾਬਲ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ 'ਚ ਆਪਸੀ ਵਰਤੋ-ਵਿਹਾਰ ਸਬੰਧੀ ਚੰਗੀਆਂ ਮੁਹਾਰਤਾਂ ਹੋਣੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ ਹਨ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਸਿਹਤ ਦੇਖਭਾਲ ਵਿਵਸਥਾ ਦਾ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਸਮਝ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਚਿਕਿਤਸੀ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ ਦਾ ਗਿਆਨ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਸਭ ਪੱਖਾਂ ਨਾਲ ਅਦਬ ਅਤੇ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਵਿਹਾਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਸੰਪੂਰਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਵੀ ਨਿਯੁਕਤੀ ਨਿਰਪੱਖਤਾ 'ਚ ਦਖ਼ਲ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਜਾਂ ਉਹ ਸਖ਼ਤ ਵਿਅਕਤੀਗਤ, ਸਭਿਆਚਾਰਕ ਜਾਂ ਮਜ਼ਹਬੀ ਜਜ਼ਬਾਤ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ ਤਾਂ ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਉਸਨੂੰ ਛੱਡ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਪੱਖਾਂ ਦੇ ਦਰਮਿਆਨ ਸਿੱਧੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ 'ਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਥਮ-ਪੁਰਖਵਾਚਕ ਤਰਜਮਾਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਲੋੜੀਂਦੀ ਭਾਸ਼ਾ ਦੇ ਸਭਿਆਚਾਰ ਦਾ ਗਿਆਨ ਅਤੇ ਵਾਕਫ਼ੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਸੁਨੇਹੇ ਦੀ ਮੂਲ ਸਾਰ ਦੇ ਦਰੁਸਤ ਅਤੇ ਸੰਪੂਰਨ ਮਤਲਬ ਦਾ ਤਰਜਮਾ ਕਰਨ 'ਚ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਆਗਾਹ ਰੱਖਣ ਲਈ, ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯੁਕਤੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਕਹੀ ਗਈ ਹਰ ਗੱਲ ਦਾ ਤਰਜਮਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

# 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.

## ਤਰਜਮਾਨੀ ਸੇਵਾ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਵੀ ਆਧਾਰ 'ਤੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਦਾ ਸਮਾਲੋਚਨ ਜਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਵਿਤਕਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਨਹੀਂ ਰੱਖਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਤਰਫ਼ਦਾਰੀ, ਰਾਏ ਜਾਂ ਤਰਜੀਹ ਪਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਕਨੂੰਨੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਾ ਹੋਣ ਤਕ ਤਰਜਮਾਨ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪਰਗਟ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨੀ ਦੀ ਮਾਰਫ਼ਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਵਾਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਫਾਇਦਾ ਜਾਂ ਸਹੂਲਤ ਹਾਸਲ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਕਹੀ ਗਈ ਗੱਲ ਦਾ ਤਰਜਮਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਕੁਝ ਵੀ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਜੇਕਰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ 'ਚ ਕੋਈ ਵਿਰਾਮ ਹੈ, ਤਾਂ ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

# 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.

## ਤਰਜਮਾਨੀ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦਾ ਤਰੀਕਾ

- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਐਨ ਏਚ ਐਸ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਸੂਚਤ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸ ਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਲਹਿਜ਼ੇ 'ਚ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਨ।
- ਜੇਕਰ ਤਰਜਮਾਨ ਦੇ ਲਿੰਗ ਸਬੰਧੀ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਕੋਈ ਪ੍ਰਾਥਮਿਕਤਾ ਹੈ ਤਦੋਂ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਐਨ ਏਚ ਐਸ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਰੂਬਰੂ ਤਰਜਮਾਨ ਉਪਲਬਧ ਨਾ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਮਰੀਜ਼ ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਤਰਜਮੇ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਲਈ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਖਰਚ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ।
- ਕੋਈ ਤਰਜਮਾਨ ਮੌਜੂਦ ਹੋਣ 'ਤੇ ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹੌਲੀ-ਹੌਲੀ ਅਤੇ ਸਪੱਸ਼ਟ ਬੋਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤਰਜਮਾਨ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਮਝਾ ਸਕੇ।
- ਪਰਵਾਰ ਦੇ ਸਦੱਸਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਿਹਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਮੁਲਾਕਾਤ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤਰਜਮਾਨ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਆਉਣ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹੇ ਕੁਝ ਲਫ਼ਜ਼ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਤਰਜਮਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ।
- ਤਰਜਮਾਨੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਉਪਯੋਗ ਕਰਣ ਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨ ਉੱਤੇ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਦਬਾਵ ਦਾ ਪਤਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਮਰੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਐਨ ਏਚ ਐਸ ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸਿਫ਼ਾਰਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਨਹੀਂ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।

## **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.

## ਤਰਜਮਾਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ ਮਰੀਜ਼ ਐਨ ਏਚ ਐਸ ਸਟਾਫ਼ ਤੋਂ ਕੀ ਕਰਨ ਦੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ

- ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਤਰਜਮਾਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਯਤ ਕਰਨਾ ਐਨ ਏਚ ਐਸ ਸਟਾਫ਼ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਸੈਸ਼ਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਅਤੇ ਸਮਾਪਤੀ 'ਤੇ ਤਰਜਮਾਨ ਨੂੰ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੇਣ ਲਈ / ਸਮੀਖਣਿਆ ਕਰਣ ਲਈ ਥੋੜਾ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ, ਮਰੀਜ਼ ਦਾ ਨਾਂ ਲੈਂਦੇ ਹੋਏ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਧੀ ਗੱਲ ਅਤੇ ਤਰਜਮਾਨ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪਰਯਾਪਤ ਸਮਾਂ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਸਮਝਣਯੋਗ ਮੁਹਾਵਰਿਆਂ ਵਿਚ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ, ਜਾਰਗਨ (ਖ਼ਾਸ ਸ਼ਬਦਾਵਲੀ) ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਉਪਯੋਗ ਨਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਰਲ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਮਰੀਜ਼ ਜਾਂ ਤਰਜਮਾਨ ਨੂੰ ਛੋਟੇ ਵਿਰਾਮ ਦੀ ਲੋੜ ਕਦੋਂ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਨਾਲ ਇਕੱਲਾ ਨਹੀਂ ਛੱਡਣਾ ਚਾਹੀਦਾ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਟੋਕੇ ਤਰਜਮਾ ਕਰਣ ਲਈ ਪਰਯਾਪਤ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਤਰਜਮਾਨ ਦੀ ਰਾਏ ਨਹੀਂ ਪੁੱਛਣੀ ਚਾਹੀਦੀ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਅਤੇ ਆਪਣੇ ਲਈ ਮਤਲਬਾਂ ਦੇ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਲਈ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਇਹ ਵੇਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸੈਸ਼ਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਤਰਜਮਾਨ ਕਿਵੇਂ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਖ਼ਾਸਤੌਰ 'ਤੇ ਓਦੋਂ ਜਦੋਂ ਉਹ ਇਕ ਜਜ਼ਬਾਤੀ ਸੈਸ਼ਨ ਹੋਵੇ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਅਤੇ ਤਰਜਮਾਨ ਨਾਲ ਚੰਗਾ ਸਬੰਧ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਸਟਾਫ਼ ਨੂੰ ਮਰੀਜ਼ ਤੋਂ ਇਹ ਪੁੱਛਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਉਸਦੇ ਕੋਈ ਸਵਾਲ ਹੈ।

ਨੇਟਸ

ਨੋਟਸ

