



METODICKÝ POKYN č. MP-L029-01

Tlumočnické a překladatelské služby

3. vydání ze dne: 1. 2. 2024
Verze: 1
Účinnost od: 1. 2. 2024

Skartační znak: A
Stupeň důvěrnosti: N1

	Jméno	Funkce	Datum	Podpis
Odborný garant	Eva Horáčková	specialistka zvyšování kvality zdravotní péče		
Schválil	Mgr. Jiřina Cahlíková, MBA	vedoucí Odboru kvality		



1 ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Účel

- 1.1.1 Metodický pokyn stanovuje postup zajištění účelné komunikace při poskytování péče pacientovi - cizinci nebo pacientovi se sluchovým postižením a také při kvalifikovaném překladu odborných článků, prezentací a dalších dokumentů.
- 1.1.2 Účelem je vytvořit jednotný systém postupu při zajištění překladu do cizích jazyků a při zajištění komunikace s pacientem nehovořícím česky nebo se sluchově postiženým pacientem.

1.2 Závaznost

- 1.2.1 Metodický pokyn je závazný pro všechny zdravotnické zaměstnance Fakultní nemocnice Olomouc.

1.3 Správa normy

- 1.3.1 Správa normy se řídí směrnicí Sm-G001 Vznik a řízení organizačních norem.

2 VYMEZENÍ POJMŮ

2.1 Zkratky

FNOL Help Agent	Aplikace k hlášení chyb (ikona modrého telefonu na dolní systémové liště počítače)
FNOL	Fakultní nemocnice Olomouc
MZ ČR	Ministerstvo zdravotnictví České republiky
NLZP	Nelékařský zdravotnický pracovník
NS	Nákladové středisko
o.p.s.	Obecně prospěšná společnost
OEC	Oddělení ekonomických činností
OG	Odborný garant
OK	Odbor kvality
ON	Organizační norma
OUN	Oblastní unie neslyšících
UIT	Úsek informačních technologií
URGENT	Oddělení urgentního příjmu
vč.	včetně
Wi-Fi	Lokální bezdrátová počítačová síť (wireless fidelity)
ZdP	Zdravotnické pracoviště

2.2 Definice

- 2.2.1 Tlumočení – jedná se o ústní převod sdělení z jednoho jazyka do druhého.
Rozlišují se 3 typy tlumočení:



- a) Konsekutivní tlumočení – tlumočnick nečeká, až řečník dokončí myšlenkový úsek, ale tlumočí po větách.
 - b) Simultánní tlumočení – tlumočnick tlumočí téměř současně s řečníkem.
 - c) Konferenční tlumočení – využívá se většinou na mezinárodních konferencích při diskuzích, kdy tlumočnick umožňuje účastníkům přispívat do diskuze v jejich mateřském jazyce.
- 2.2.2 Tlumočení do znakového jazyka – jedná se o velice specifickou skupinu tlumočnických služeb, která je určena pro osoby s částečnou ztrátou sluchu nebo osoby neslyšící.
- Tlumočení do znakového jazyka se rozděluje do 3 skupin:
- a) Tlumočení do českého znakového jazyka – využívá se u neslyšících osob, které se již se ztrátou sluchu narodili.
 - b) Transliterace do znakové češtiny – využívá se u nedoslýchavých osob.
 - c) Vizualizace mluvené češtiny – využívá se u osob s lehkou vadou sluchu, které umějí odezírat ze rtů.
- 2.2.3 Komunikace – je proces přijímání a předávání sdělení mezi lidmi, což způsobuje jejich vzájemnou interakci.
- 2.2.4 Komunikační karty (piktogramy) – alternativní způsob komunikace. Na kartách jsou vyobrazeny činnosti, předměty a vlastnosti v maximálně zjednodušené formě tak, aby byly srozumitelné pro všechny kategorie osob z hlediska kultury, národnosti, věku a chápání.
- 2.2.5 Sluchové postižení – jedná se o snížení sluchové ostroty nebo změnu kvality sluchového vjemu.

2.3 Odborné funkce

- 2.3.1 Tato ON nezavádí nové odborné funkce.

3 VLASTNÍ TEXT

3.1 Zajištění komunikace ve FNOL s cizinci

- 3.1.1 Ve FNOL je komunikace s cizinci jak u akutních, tak i plánovaně hospitalizovaných, zajištěna následujícími způsoby:
- a) Tlumočnick doprovod – rodinní příslušníci či známí pacienta, kteří jsou schopni tlumočit do českého jazyka.
 - b) Tlumočnick zaměstnanec – zaměstnanec FNOL ovládající potřebný jazyk a je v danou chvíli nejbliže.
 - c) Externí tlumočnick – firma Skřivánek s.r.o. zajišťuje tlumočení do jazyků, jejichž seznam vč. kontaktů je umístěn na *Altus Portal – Fakultní nemocnice Olomouc – Tlumočení, překlady* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>).
 - d) Tlumočení po telefonu – ZdP kontaktuje externího tlumočnicka, který zajistí tlumočení do požadovaného jazyka. Kontakty jsou uvedeny na *Altus Portal – Fakultní nemocnice Olomouc – Tlumočení, překlady* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>). Po telefonickém objednání tlumočení je nutné zaslat tuto informaci na OK, aby vystavil objednávku za FNOL.



- e) V případě urgentní potřeby tlumočení a nedostupnosti tlumočnicků uvedených na Altus Portal kontaktuje zaměstnanec ZdP přímo firmu Skřivánek s.r.o., která se pokusí zajistit náhradu – telefon 737 273 534.
- 3.1.2 Tlumočnick by měl být kontaktován s dostatečným předstihem před plánovaným výkonem, a pokud je to možné předem poslat tlumočnickovi podklady k tlumočení.
- 3.1.3 Po ukončení tlumočení je nutné, aby zaměstnanec ZdP, který byl u tlumočení přítomen, neprodleně zaslal elektronicky na OK vyplněný formulář č. Fm-MP-L029-01-TLUM-001 Potvrzení a hodnocení tlumočení.
- 3.1.4 Tlumočení u nepojištěných pacientů nebo samoplátců se provede stejným způsobem. Informaci o poskytnutém tlumočení či překladu nějakého dokumentu neprodleně oznamte na OK, který zajistí podklady k účtování pro referentku OEC.
- 3.1.5 Na všechny tlumočnick se vztahuje povinná mlčenlivost týkající se informací, které získají v průběhu tlumočnické práce na daném ZdP.
- 3.1.6 Při komunikaci s cizincem je možné využít:
- a) komunikační karty (piktogramy) č. Fm-L009-027-EM-002 dostupné na *Altus Portal – Formuláře zdravotnické – Edukační/informační materiály – Komunikační karty (piktogramy)* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-538867392>).
 - b) komunikační karty (vietnamština) č. Fm-L009-027-EM-004 dostupné na *Altus Portal Formuláře zdravotnické – Edukační/informační materiály - Komunikační karty (vietnamština)* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-538867392>).
 - c) komunikační karty (francouzština, arabština) dostupné na (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>).
- 3.1.7 Na internetových stránkách MZ ČR jsou připravené dvojjazyčné komunikační patientské karty obsahující soubor otázek se zaměřením na oblast dětského lékařství, gynekologie a porodnictví, ošetřovatelství, vnitřní lékařství a seznam obtíží + strava. Každá z těchto oblastí je v 9 jazykových mutacích (angličtina, arabština, bulharština, němčina, rumunština, ruština, španělština, ukrajinština a vietnamština). Otázky jsou uvedeny v českém jazyce, v požadovaném cizím jazyce a doplněny fonetickým přepisem výslovnosti. Karty jsou přístupné na *Altus Portal – Fakultní nemocnice Olomouc – Tlumočení, překlady* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>).

3.2 Překlady do cizích jazyků

- 3.2.1 FNOL zajišťuje překladatelské služby prostřednictvím firmy Skřivánek s.r.o.
- 3.2.2 Formuláře, které jsou již přeloženy do cizích jazyků, jsou umístěny na *Altus Portal – Dokumentace FNOL – Překlady do cizích jazyků* [Portal - PŘEKLADY DO CIZÍCH JAZYKŮ \(fnol.cz\)](https://altus.fnol.cz).
- 3.2.3 Překlady všech dokumentů, odborných článků, prezentací, všeobecných formulářů a plánovaných výkonů zprostředkovává OK. Časová náročnost překladu je obvykle do 3 pracovních dnů.
- 3.2.4 Překlady formulářů v případě akutních výkonů si zajišťuje samotné ZdP, které neprodleně informuje OK zajišťující objednávku.
- 3.2.5 Pokyny pro objednatele překladů nebo tlumočení firmou Skřivánek s.r.o. jsou uvedeny na *Altus Portal – Fakultní nemocnice Olomouc – Tlumočení, překlady* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>).
- 3.2.6 Není-li požadovaný jazyk k tlumočení/překladu uvedený v seznamu na Altus Portal, kontaktujte OK.



3.3 Zajištění komunikace ve FNOL se sluchově postiženým při poskytování zdravotních služeb

3.3.1 Tlumočení do českého znakového jazyka ve FNOL je zajišťováno prostřednictvím:

- a) Speciálního tabletu pro neslyšící
- b) Oblastní unie neslyšících

3.3.2 Zajištění komunikace s neslyšícím:

- a) Prostřednictvím on-line přenosu ve spolupráci s agenturou pro neslyšící Tichý svět o.p.s – personál URGENT zajišťuje instruktáž a zapůjčení tabletu pro neslyšící. Všichni NLZP na URGENT jsou proškoleni v používání tabletu a v tomto způsobu on-line komunikace.
- b) Tablet lze využít na všech pracovištích s pokrytím signálu Wi-Fi Public FNOL. Vznikne-li potřeba použití tabletu, kontaktuje pracovník daného oddělení NLZP z URGENT. Ten přichází na dané pracoviště FNOL a dle doby potřebné k tlumočení rozhodne, zda zajistí on-line přenos sám nebo předá instrukce personálu oddělení a tablet na ZdP ponechá na nezbytně nutnou dobu. Vrácení tabletu na URGENT zajistí pracovník z pracoviště, které tuto službu potřebovalo.
- c) Na ZdP bez pokrytí signálem Wi-Fi Public FNOL zajistí komunikaci s Oblastní unií neslyšících NLZP daného pracoviště, které tlumočení potřebuje. Telefonické kontakty jsou uvedeny na Altus Portal (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>).
- d) V případě technické nefunkčnosti tohoto tabletu kontaktuje ZdP UIT pomocí FNOL Help Agent. Následně tlumočení zajistí NLZP daného pracoviště, které tlumočení potřebuje, a to komunikací s Oblastní unií neslyšících. Telefonické kontakty jsou uvedeny na Altus Portal (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-1270029297>).
- e) Poskytování služeb Oblastní unie neslyšících je nepřetržité.

3.3.3 V případě selhání výše uvedených postupů je možno v komunikaci se sluchově postiženým pacientem využít i komunikační karty (piktogramy) dostupné na *Altus Portal – Formuláře – Edukační/informační materiály – Komunikační karty (piktogramy)* (<https://altus.fnol.loc/Default.aspx?page=p-538867392>).

3.4 Zajištění tlumočnických a překladatelských služeb v sobotu, v neděli a ve svátek

3.4.1 Během soboty, neděle a dnů pracovního klidu postupujte dle výše uvedených pokynů. Následující pracovní den kontaktujte OK z důvodů vystavení objednávky za FNOL.

3.5 Úhrada za tlumočnické služby, překlady

3.5.1 Úhrada za písemný překlad zprostředkovaný firmou Skřivánek s.r.o.

- a) pokud půjde o zdravotnickou dokumentaci nebo dokument z řízené dokumentace FNOL jde na NS ředitelství,
- b) pokud pracoviště požaduje překlad jiných dokumentů, jde na NS požadujícího pracoviště, NS grantu či jiného NS.

3.5.2 Úhrada za tlumočnické služby zprostředkované firmou Skřivánek s.r.o. je hrazena FNOL, nejde na účet pracoviště, které tlumočení objednalo.

3.5.3 Aktualizaci ceníku za tlumočení na Altus Portal zajišťuje OK.

3.6 Specifické pravomoci a odpovědnosti

3.6.1 Tento metodický pokyn nestanovuje žádné specifické pravomoci a odpovědnosti.



3.7.1 Tato ON nestanovuje žádné další OG.

4.1 Dokumenty vyšší úrovně

Zákon č. 372/2011 Sb. Zákon o zdravotních službách a podmínkách jejich poskytování
(zákon o zdravotních službách), v platném znění

Zákon č. 384/2008 Sb. Zákon o znakové řeči, v platném znění

Sm-L029 Práva pacientů, soukromí pacientů, imobilizace a izolace

Fm-L009-027-EM-002 Komunikační karty (piktogramy)

Fm-L009-027-EM-003 Komunikační karty (vietnamština)

Em-MP-L029-01-TLUM-001 Potvrzení a hodnocení tlumočení

5.1 Účinnosť

5.1.1 Tato ON nabývá účinnosti dne 1. 2. 2024.

5.1.2 Dnem účinnosti se nahrazuje 2. vydání ze dne 15. 11. 2016.

5.1.3 OG je povinen 1x za dva roky provést revizi ON. Pokud to stav vyžaduje, musí OG zajistit vypracování nového vydání ON nebo její změny. Záznam o provedené revizi provede správce dokumentace do formuláře Fm-G001-REV-001 „Záznam o revizi ON“.

Povinnost vypracování nové ON nebo změny nastává i v případě, že dojde k zásadním změnám, které se dotýkají obsahu ON.

5.1.4 Přejícná ustanovení nejsou stanovena.

Nejsou.