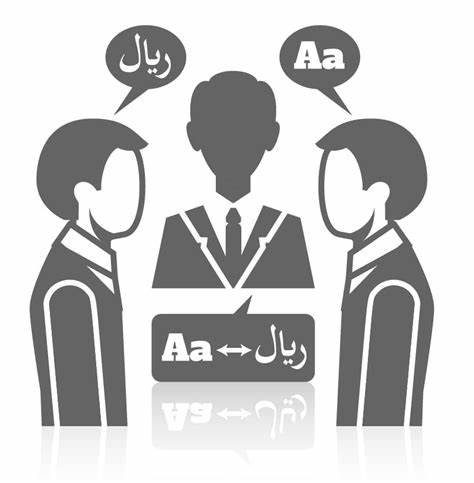
A blue circle with a white circle

AI-generated content may be incorrect.

**المحقق في الشكاوى المرفوعة ضد الدوائر المقدمة للخدمات العامة في أيرلندا الشمالية (الأومبدزمان (Ombudsman**



تقرير ملخص من قبل المحقق في الشكاوى المرفوعة ضد الدوائر المقدمة للخدمات العامة في أيرلندا الشمالية (الأومبدزمان)

بشأن استخدام **عيادات الأطباء العامين (الجي بي) لخدمات الترجمة الفورية**

**تقرير ملخص**

مبادرة ذاتية

**ما يضيع بسبب غياب الترجمة**



دور المحقق في الشكاوى المرفوعة ضد الدوائر المقدمة للخدمات العامة في أيرلندا الشمالية (الأومبدزمان)

تم تحديد دور المحقق في الشكاوى المرفوعة ضد الدوائر المقدمة للخدمات العامة في أيرلندا الشمالية (الأومبدزمان) من خلال القانون الخاص بالأومبدزمان لعام 2016 (المعروف بقانون 2016)، حيث يمنحه القانون صلاحية القيام بالتحقيقات بمبادرة ذاتية، سواء تم تقديم شكوى/ شكاوى مسبقة أم لا.

بموجب المادة 8 من قانون 2016، يجوز للأومبدزمان الشروع في التحقيق عند وجود ما يدعو للاشتباه بحدوث سوء إدارة ممنهج أو وقوع ظلم ممنهج (أي الظلم الناجم عن الأحكام التي يطلقها العاملون المختصون في مجالي الصحة والرعاية الاجتماعية على الأشياء).

لتحديد ما إذا كان ما يدعو للاشتباه يستدعي التحقيق، يقوم الأومبدزمان أولًا بجمع المعلومات المتعلقة بالمسألة المشتبه بها. قد يشمل ذلك البحث في المعلومات المتاحة الكترونياً والتواصل مع الجهات المعنية وطرح الأسئلة والقيام بالاستفسارات والتشاور مع الهيئات التنظيمية والرقابية المختلفة. بعد ذلك، يقوم الأومبدزمان أو ال NIPSO بتقييم هذه المعلومات وفقًا لما تم نشره من المعايير المنصوص عليها في المبادرة الذاتية الخاصة به لتحديد ما إذا كان سيتم المضي قدماً في التحقيق أم لا.

إذا استنتج الأومبدزمان أن الموضوع قيد التحقيق لا يتماشى مع المعايير المنشورة بالفعل، ولكنه يرى أن الاطلاع على ‏المعلومات التي تم جمعها قد يساهم في التعلم منها، فإنه قد يقرر نشر تقرير ملخص بتلك المعلومات لتسليط الضوء على ‏المجالات التي تحتاج إلى تغيير للأفضل. ‏

ما هو سوء الإدارة وسوء الإدارة الممنهجة؟

لم يتم تعريف مفهوم سوء الإدارة في السياق التشريعي، لكنه يُفهم عمومًا على أنه يشمل القرارات المبنية على ‏اعتبارات غير ملائمة، أو اتخاذ اجراء غير مناسب أو الامتناع بشكل غير مناسب عن اتخاذ أي اجراء، أو التأخير، أو عدم اتباع ‏الإجراءات أو القوانين، أو تقديم بيانات مضللة أو غير دقيقة، أو التحيز، أو عدم حفظ السجلات بالشكل الصحيح.

يشير سوء الإدارة الممنهج إلى تكرار حدوث سوء الإدارة في مجال معين أو في جزء محدد من الخدمة العامة. ولا يتطلب ‏سوء الإدارة الممنهج وقوع الخلل في "معظم الحالات"، بل يكفي التعرف على مشكلة أو خلل متكرر يُرجح استمراره إذا لم ‏يتم اتخاذ الإجراء المناسب. كما قد يشير أيضًا إلى سلسلة من الإخفاقات أو مجموعة من الأخطاء التي حدثت خلال تنفيذ عملية ‏أو إجراء معين، والتي قد تتكرر في حال عدم معالجتها بشكل مناسب‎.‎

المحتويات

[**الخلاصة**](#ExecutiveSummary)[**4**](#ExecutiveSummary)

[**نبذة عن الموضوع وقرار المراجعة**](#BackgroundandDecisiontoReview)[**7**](#BackgroundandDecisiontoReview)

[**القسم 1: توعية**](#Section1PatientAwareness) **المرضى** [**11**](#Section1PatientAwareness)

[**القسم 2: التسجيل لدى عيادة**](#Section2RegisteringwithaGPPractice) **الطبيب العام** [**15**](#Section2RegisteringwithaGPPractice)

[**القسم 3: حجز المواعيد**](#Section3AccessinganAppointment) [**16**](#Section3AccessinganAppointment)

[**القسم 4: طلب خدمات الترجمة الفورية وحجزها**](#Section4RequestingInterpretation) [**20**](#Section4RequestingInterpretation)

[**القسم 5: آراء المستخدمين وملاحظاتهم حول تجربتهم في استخدام خدمات الترجمة**](#Section5Feedback) [**22**](#Section5Feedback)

[**القسم 6: الخاتمة**](#Section6Conclusion)[**25**](#Section6Conclusion)

**الخلاصة:**

كشف الإحصاء السكاني لعام [[1]](#footnote-2)2021 أن اللغة الإنجليزية ليست اللغة الرئيسية لما يقارب 5% من "السكان المقيمين" في أيرلندا الشمالية، حيث أفاد 20,175 مشاركًا بعدم قدرتهم على التحدث باللغة الإنجليزية بطلاقة أو عدم قدرتهم على التحدث بها نهائيًا.

بالنسبة لأولئك المرضى الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أولى أو كلغة ثانية بطلاقة، يعد توفر خدمات الترجمة أمرًا ‏ضروريًا لضمان استفادتهم من الخدمات العامة، ولا سيما الرعاية الصحية. فالترجمة ضرورية لتمكين المريض من التعبير عن ‏الأعراض التي يشعر بها، وفهم المعلومات المقدمة له، والمساهمة في التوصل إلى تشخيص دقيق والتعامل مع حالته الصحية ‏بشكل صحيح‎.‎

تمت إثارة القضايا المتعلقة بتوفير خدمات الترجمة الفورية، وما يرتبط بها من التمكين من الاستفادة من خدمات الأطباء العامين‎ ‎‏(الجي بي)، بشكل متكرر، في المجال العام، وكذلك مع المحقق في الشكاوى المرفوعة ضد الدوائر المقدمة للخدمات العامة في أيرلندا ‏الشمالية (‏NIPSO‏). ‏

لتقييم الطابع الممنهج المحتمل للقضايا المثارة، ومعرفة ما إذا كان قد تم اتخاذ إجراءات لمعالجتها أو أنه سيتم اتخاذ اجراءات ‏مستقبلاً، تواصل الفريق الخاص بالمبادرة الذاتية‎ (OI) ‎للأومبدزمان (‏NIPSO‏)‏‎ ‎مع المؤسسات العامة[[2]](#footnote-3)، والمجموعات ‏المناصرة[[3]](#footnote-4)، والجهات الممثلة للأطباء العامين[[4]](#footnote-5)، وموظفي الإدارة في عيادات الأطباء العامين لجمع الملاحظات والبيانات حول ‏استخدام خدمات الترجمة الفورية. تقدّم هذه الخلاصة تحليلًا موجزًا للمعلومات التي تم جمعها، وذلك وفقًا لإطار مبادئ [الإدارة الجيدة](https://www.nipso.org.uk/service-providers/information-and-guidance)، وهي المعايير التي يُتوقع من المؤسسات العامة الالتزام بها لضمان تحقيق الإدارة الجيدة. ‏

تطبيق القانون/التوجيهات ‏

تستعرض خلفية هذا التقرير التشريعات والإرشادات التي تفرض على عيادات الأطباء العامين مسؤولية توفير خدمات الترجمة ‏الفورية. ومع ذلك، فإن المخاوف التي تمت إثارتها مع الأومبدزمان، إلى جانب التحليل الأولي للبيانات الخاصة بطلبات استخدام الترجمة ‏الفورية، تشير إلى احتمال وجود تفاوت كبير بين عيادات الأطباء العامين في مدى استخدامها لخدمات الترجمة الفورية‎.‎

التركيز على الزبائن – إمكانية الوصول إلى المعلومات والاستفادة من الخدمات

كشف التقييم اللاحق الذي أجراه الأومبدزمان عن عدة عوامل قد تؤثر على عدد طلبات استخدام الترجمة الفورية، من بينها ‏محدودية

المعلومات المتاحة حول توفر خدمات الترجمة ([**القسم 1**)](#Section1PatientAwareness)، وعدم استغلال نماذج تسجيل المرضى في عيادات الأطباء ‏العامين‎ [[5]](#footnote-6)(HSCR1) ‎كأداة لجمع المعلومات عن احتياجات المرضى للترجمة الفورية (**ا**[**لقسم 2**](#Section2RegisteringwithaGPPractice)).

ويمكن أن يسهم التركيز الأكبر ‏على الزبائن، من خلال توفير معلومات واضحة وشاملة على نطاق أوسع، في تعزيز الوعي وتحسين مستوى القدرة على ‏الاستفادة من الخدمات لكل من المرضى وموظفي عيادات الأطباء العامين‎.‎

توعية الموظفين

تم تحديد عدة عوامل إضافية تؤثر على استخدام موظفي عيادات الأطباء العامين لخدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك ‏نقص التدريب والافتراض الوارد في الإرشادات بأن مواعيد الأطباء العامين يجب أن تعتمد على الترجمة الفورية عبر ‏الهاتف فقط لكونها "سهلة وبسيطة" ([**الأقسام 3**](#Section3AccessinganAppointment) [**و4**)](#Section4RequestingInterpretation). لذا، فإن هناك حاجة إلى مزيد من التوضيح والتدريب لضمان تقديم ‏عيادات الأطباء العامين لخدمات فعالة، من خلال الاعتماد على الموظفين المدربين بالشكل المناسب والقادرين على الاستعانة ‏بجميع أشكال الترجمة الفورية عند الحاجة‎.‎

العوائق التي تسببت بها الأنظمة الجديدة

عند القيام بتصميم وتنفيذ الأنظمة الجديدة، يبدو أنه لا يتم الانتباه إلى احتمال تسببها في عوائق لغوية إضافية. فعلى سبيل ‏المثال، لا تتضمن أنظمة مثل "أن يقوم المريض بالاتصال أولًا" (فون فيرست Phone First) و"تحديد المرضى ذوي الأولوية عبر الهاتف" (ترياج Triage) حاليًا خيارًا ‏ذاتياً لتوفير الترجمة الفورية لمن لا يجيدون اللغة الإنجليزية ([**القسم** 3](#Section3AccessinganAppointment)). ولضمان كفاءة الخدمات وتحقيق معاملة عادلة ‏للجميع، ينبغي مراجعة الإجراءات والارشادات الحالية في ضوء مخاوف تتعلق بالقدرة على الاستفادة من الخدمات، مع ‏النظر في إمكانية توسيع نطاق خدمات الترجمة الفورية لتشمل ما هو أكثر من المواعيد الطبية‎.‎

التعلم من التجربة

يُعد تطوير آلية لجمع وتحليل ملاحظات مستخدمي خدمات عيادات الأطباء العامين من الممارسات الجيدة كجزء من عملية تطبيق الأنظمة والإجراءات الجديدة.

قبل إجراء هذا التقييم، لم يكن هناك وعي كافٍ بأهمية وجود آلية واضحة وسهلة الاستخدام لتقديم الملاحظات حول خدمات الترجمة الفورية التي توفرها عيادات الأطباء العامين، ولا سيما الترجمة عبر الهاتف. فقد يشكل ذلك عائقًا أمام تحديد المشكلات ومعالجتها، مما قد يؤثر في النهاية على مدى إقبال عيادات الأطباء العامين والمرضى على استخدام هذه الخدمات.

لذلك، هناك حاجة إلى مزيد من العمل لتحسين الإجراءات الخاصة بتقديم الشكاوى والملاحظات.

مع الإقرار بضرورة إجراء المزيد من التحسينات، فإن الخطوات التي اتخذتها الدائرة التجارية المسؤولة عن توفير خدمات ‏الترجمة الفورية في القطاع الصحي‎ (BSO) ‎خلال تقييم فريق المبادرة الذاتية (OI)، ضمن جهودها "لوضع الأمور في نصابها ‏الصحيح" مشجعة. وتشمل هذه الخطوات تحسين المعلومات المتاحة للجمهور، بالإضافة إلى تنفيذ برامج تدريبية لموظفي ‏عيادات الأطباء العامين حول خدمات الترجمة الفورية وجهاً لوجه.‏

بالإضافة إلى ذلك، يُعد قرار مديرية الصحة تضمين مراجعة لكيفية استفادة غير الناطقين باللغة الإنجليزية من الخدمات ‏الصحية ضمن جدول أعمال مجموعة العمل المعنية بالاستفادة من خدمات الأطباء العامين خطوة إيجابية ومطمئنة. وبناءً ‏على ذلك فقد قرر الأومبدزمان عدم المضي قدمًا في اقتراح إجراء التحقيق المبني على مبادرته الذاتية في الوقت الراهن‎.‎

نأمل أن تؤدي الإجراءات المتخذة حتى الآن، إلى جانب التحسينات المخطط لها وتنفيذ التوصيات المقترحة، إلى تعزيز الوعي بتوفر خدمات الترجمة الفورية، وتحسين جودة تقديمها، وتشجيع استخدامها بشكل أكبر.

نبذة عن الموضوع وقرار المراجعة

"بالنسبة لبعض الفئات، بما في ذلك طالبي اللجوء وأعضاء الجالية الرومانية، فإن القدرة على الاستفادة من خدمات الطبيب ‏العام يُشكل العقبة الأولى، والتي تتفاقم لاحقًا بسبب العوائق الخاصة باللغة وعدم توفر المترجمين... وقد أفاد المعنيون بأن ‏العاملين في الرعاية الصحية طلبوا من طالبي اللجوء إحضار صديق للقيام بالترجمة لهم‎"‎‏.‏

***المرصد الخاص بالصحة والأعراق التابع للقطاع الصحي الوطني*** ***(إن أتش إس NHS)، ‏‎"‎اللامساواة في الرعاية الصحية بسبب العرق: مراجعة ‏سريعة للأدلة‎"‎، شباط 2022‏‎.‎***

‎"‎يجب على عيادات الأطباء العامين توفير خدمة الترجمة الفورية للمرضى غير القادرين على التواصل بفعالية باللغة ‏الإنجليزية..."

***‏ الكلية الملكية للأطباء العامين - إطار العمل الخاص بالأطباء العامين في أيرلندا الشمالية، 2012‏***

"أعددنا تقريرًا في عام 2017 حول التحديات التي تواجهها النساء من الأقليات العرقية في أيرلندا الشمالية عند الحصول على ‏الرعاية الصحية، وكانت الترجمة الفورية من أبرز القضايا المطروحة. ينبغي دائمًا توفير مترجم عند الحاجة... كما أننا نسمع ‏بشكل متكرر عن مشكلات تتعلق بالمترجمين من قبل العملاء‎."‎

***شهادة شفهية: تجربة الأقليات العرقية والمهاجرين في أيرلندا الشمالية، أيلول 2021‏‎.‎***

‎"‎‏[قالت لي موظفة الاستقبال] إنه يتعين عليّ شرح الأعراض بطريقة أوضح إذا كنت أرغب في رؤية الطبيب العام. أنا مترجم ‏معتمد وأعمل لمصلحة ال *‏*(إن أتش إس *‏NHS*‏) منذ 13 عامًا، وإذا كنت غير قادر على وصف أعراض حالتي بما يفي بتوقعاتهم، فلا ‏أعتقد أن أي شخص منا نحن أصحاب الجنسيات الأخرى سيكون قادرًا على ذلك‎."‎

***مقتطف من شكوى مقدمة إلى الأومبدزمان (المريض ب، دراسة الحالة 2).***

‎"‎القدرة على الاستفادة من الخدمات – تُعد اللغة العائق الرئيسي الذي يواجه من أجابوا على الاستبانة، حيث أشار 60% منهم إلى ‏أنها تمثل مشكلة..."

تحليل احتياجات الأفراد من الأقليات العرقية المقيمين في مدينة ليزبورن. المشروع الترحيبي، حزيران 2021.

**نبذة عن الموضوع وقرار ‏المراجعة**

يتحمل العاملون في الرعاية الصحية مسؤولية توفير خدمة الترجمة الفورية، استنادًا إلى المبادئ الأخلاقية والارشادات والتشريعات[[6]](#footnote-7) التي تحكم عملهم:

‏"يجب تقديم المعلومات للمرضى بطريقة واضحة تسهل عليهم فهمها واستخدامها في اتخاذ قراراتهم. لذلك، ينبغي على ‏العاملين في المجال الطبي الاستعانة بمترجم فوري أو بخدمات الترجمة النصية إذا واجه المريض صعوبة في فهم اللغة ‏الإنجليزية المنطوقة."‏

المجلس الطبي العام (GMC)\_الإرشادات المعنونة: "الحوار المؤدي إلى اتخاذ قرار"

"إلى عيادات الأطباء العامين كافة: أكتب إليكم لتذكيركم بمسؤوليتكم عن توفير خدمة الترجمة الفورية، حيث إنها متاحة ويجب الاستفادة منها عند الحاجة، نظرًا للتنوع العرقي للمرضى المسجلين في العيادات وأولئك الذين يترددون على مرافق الرعاية الأولية."

مديرية الرعاية المتكاملة (المعروفة الآن باسم مديرية الرعاية الأولية) – رسالة موجهة إلى جميع عيادات الأطباء العامين في أيرلندا الشمالية، مارس 2021.

إدراكًا لهذه المسؤولية، تتولى مجموعة التخطيط الاستراتيجي والأداء (SPPG) التابعة للمديرية تمويل خدمات الترجمة الفورية، مما يتيحها للمرضى مجانًا. ومع ذلك، يجب أن يقوم موظفو الجهة الصحية المعنية بحجز المترجم نيابة عن المريض.

أعربت الهيئات المناصرة لغير الناطقين بالإنجليزية للأومبدزمان عن قلقها بشأن مدى توفير عيادات الأطباء العامين لخدمات ‏الترجمة الفورية، ومن بين هذه المخاوف‎:‎

* تحميل المريض مسؤولية تأمين المترجم الفوري بنفسه، مما يؤدي إلى أن يقوم أفراد الأسرة، بمن فيهم الأطفال، بدور ‏المترجمين‎.‎
* تقديم المعلومات للمرضى باللغة الإنجليزية فقط رغم إبلاغهم لعيادات الأطباء العامين بعدم إجادتهم للغة الإنجليزية‎.‎
* الاستعانة بالمستشارين أو المجموعات المناصرة لغير الناطقين بالإنجليزية للمساعدة في عملية الترجمة‎.‎
* رفض بعض عيادات الأطباء العامين العمل على توفير مترجم فوري، وكذلك
* ارتفاع اعداد المرضى المسجلين في العيادات التي يُعرف عنها توفير خدمات الترجمة الفورية‎.‎

وقد أثيرت العديد من هذه القضايا نفسها وتمت مناقشتها على المستوى العام لعدة سنوات:

“…‎من بين عينة تضم 207 نساء من جنسيات مختلفة وإقامات مختلفة قمنا بمقابلتهن، أفادت أكثر من 11% منهن بأنه سبق لهن ‏وأن ذهبن إلى الطبيب العام وطلبن مترجمًا، لكن لم يتم توفيره لهن. هذه نسبة ليست ضئيلة‎…"‎

**شهادة شفهية: تجربة الأقليات العرقية والمهاجرين في أيرلندا الشمالية، أيلول 2021‏‎.‎**

“**…** ذكر بعض المشاركين أن موظفي الاستقبال في عيادات الأطباء العامين لم يقدموا المساعدة اللازمة عند محاولة حجز ‏موعد. وقد أكد العاملون في المنظمات التطوعية، الذين يدافعون عن حقوق الأفراد من الأقليات العرقية، هذه المشكلة… كما ‏أشار عدد من المشاركين إلى أنه لا يتم توفير خدمات الترجمة الفورية دائمًا..."

**تحليل احتياجات الأفراد من الأقليات العرقية المقيمين في مدينة ‏ليزبورن. المشروع الترحيبي، حزيران 2021.‏**

قام الأومبدزمان بطلب بيانات من الدائرة التجارية المسؤولة عن توفير خدمات ‏الترجمة الفورية في القطاع الصحي ‏‎(BSO)‎، ‏والتي تم تكليفها من قبل المديرية للعمل على توفير الترجمة الفورية وجهاً لوجه لمقدمي خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية ‏في أيرلندا الشمالية. كما تم طلب معلومات من مديرية الرعاية الأولية‎ (DoPC) ‎التابعة للمديرية، والتي تشرف على إدارة ‏البيانات الإحصائية الخاصة بخدمة الترجمة عبر الهاتف، منصة خدمات الترجمة (ذا بج ورد ‏(The Big Word‏[[7]](#footnote-8). ‏

كشفت الأرقام أنه في عام 2022/23، تلقت منصة‎ The Big ‎ Word ما مجموعه [[8]](#footnote-9)**6,715** اتصالًا من قبل الأطباء العامين، بالإضافة إلى **10,889** طلبًا لمترجم فوري وجهاً لوجه. ومن بين [[9]](#footnote-10)317 عيادة طبيب عام في أيرلندا الشمالية، قدمت ‏‏175 عيادة (55%) طلبات حجز مترجم فوري مباشر خلال عام 2022/23، في حين **لم تقدم** 45% (142 عيادة) **أي طلبات** ‏خلال فترة 12 شهرًا‎.‎

الشكل 1: عيادات الأطباء العامين التي طلبت/لم تطلب مترجمين فوريين للترجمة وجهًا لوجه

**الأطباء العامون الذين قاموا بطلب حجز مترجمين**

**الأطباء العامون الذين لم يطلبوا مترجمين**

كشف التحليل الإضافي للبيانات أن عددًا كبيرًا من طلبات الترجمة الفورية الوجاهية جاءت من عدد قليل من عيادات الأطباء ‏العامين. على سبيل المثال، **ما يقرب من ربع**‎ (2,495) ‎من إجمالي طلبات الترجمة الفورية الوجاهية المقدمة من الأطباء ‏العامين في عام 2022/23 **جاءت من 3 عيادات فقط**. وبالمقارنة، فقد قدمت العيادات ال 50 الأقل طلبًا للمترجمين ما ‏مجموعه 156 طلباً فقط[[10]](#footnote-11)، بمعدل ‏‎3 ‎‏ طلبات لكل عيادة خلال فترة 12 شهرًا‎.

هناك العديد من العوامل التي قد تؤثر على مستوى الطلب على خدمات الترجمة الفورية، وكذلك على تحديد ما إذا كانت هناك ‏حاجة إلى أن تكون خدمة الترجمة الفورية وجاهية أو عبر الهاتف. وعلى أية حال، فإن التفاوت في عدد الطلبات على الترجمة ‏يستدعي إجراء تحليلاً مفصلاً للتأكد من عدم وجود أية عوائق تحول دون الاستفادة من خدمات الترجمة، وضمان الاستفادة الكاملة منها في جميع عيادات الأطباء العامين كلما دعت الحاجة‎.‎

سيتم استعراض تحليل البيانات التي تم جمعها، إلى جانب المجالات المرشحة لإجراء تحسينات عليها نتيجة لعملية التقييم هذه، ‏في الأقسام التالية من هذا التقرير‎.

القسم 1: توعية المرضى

غالبًا ما يتحمل المريض مسؤولية إبلاغ المرافق الصحية بحاجته إلى مترجم فوري. لذلك، من المهم أن يكون المرضى على دراية بتوفر خدمات الترجمة الفورية، وأنها مجانية، وأن حجز المترجم هو مسؤولية العاملين في الرعاية الصحية أنفسهم.

قام الأومبدزمان بمراجعة المعلومات المتاحة للعامة الموجهة للمرضى، وتقييم مدى فعاليتها في تعزيز وعيهم‎.‎

النشرات التي تحتوي على معلومات للمرضى

قد تقوم عيادات الأطباء العامين بتقديم نشرات تعريفية للمرضى حول الخدمات المختلفة التي توفرها. وخلال عملية المراجعة التي ‏أجريناها، تم تحديد ثلاث نشرات ذات أهمية لخدمات الترجمة الفورية.‏

**الدائرة التجارية المسؤولة عن توفير خدمات ‏الترجمة الفورية في القطاع الصحي ‏‎(BSO)‎**

[](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/information-for-patients/)في الوقت الذي أجريت فيه المراجعة، كانت النشرة الأولى، بعنوان ‏‎"‎هل تحتاج إلى مترجم فوري عن طريق خدمة الصحة ‏والرعاية‎ (HSC) ‎‏" (الشكل 2)، متاحة بعدة لغات على موقع دائرة ال ‏‎.[[11]](#footnote-12)BSO ‎‏ وقد تضمنت النشرة ملخصًا عن الخدمة المتاحة، ودور ‏المترجم، كما حددت ما يجب أن يقوم به المترجم وما لا يجوز له القيام به. بالإضافة إلى ذلك، بينت النشرة أن الخدمة مجانية ‏ومتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع‎.‎

**تسعى خدمة الترجمة الفورية المقدمة من خلال مديرية الصحة والرعاية الاجتماعية في أيرلندا الشمالية إلى تسهيل وتحسين ‏قدرة المرضى على الاستفادة من خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية، خاصةً لمن لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغة أولى أو ‏كلغة ثانية بطلاقة.‏**

**هل تحتاج إلى مترجم عن طريق مديرية الصحة؟**

**خدمات الترجمة الفورية في قطاع الصحة والرعاية الاجتماعية في ايرلندا الشمالية**

ولكن النشرة اقتصرت على الإشارة إلى المترجمين الذين توفرهم ال ‏‎ BSO‏ (الترجمة الفورية الوجاهية) فقط ولم يتم تحديثها منذ ‏فترة‎.‎

استجابةً لهذه الملاحظة التي تم توجيهها إلى ال ‏BSO، فقد قاموا بتحميل نشرة الكترونية بديلة[[12]](#footnote-13) تتضمن معلومات مشابهة، مع ‏إضافة رمز‏QR‎‏ يوجه المرضى إلى موقعهم الإلكتروني للحصول على مزيد من المعلومات‎.‎

* **يتم توفير خدمات الترجمة الفورية لكم مجانًا.**
* **تتوفر خدمات الترجمة الفورية التابعة لمديرية الصحة والرعاية الاجتماعية في أيرلندا الشمالية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.**
* **جميع المترجمين التابعين للمديرية هم مدربون ومعتمدون وحاصلون على مؤهل في الترجمة الفورية ضمن المجتمع.**
* **يلتزم المترجمون الفوريون بضرورة الحفاظ على السرية التامة.**
* **يعمل المترجمون الفوريون وفقًا لاتفاقية مبرمة بينهم وبين مديرية الصحة والرعاية الاجتماعية في أيرلندا الشمالية، مما يضمن المهنية والالتزام بالسرية.**

**يرجى إبلاغ الشخص/ الجهة مقدم الخدمات الصحية والرعاية الاجتماعية لكم إذا كنتم بحاجة إلى مترجم فوري.**

الشكل 2: هل تحتاج إلى مترجم فوري عن طريق خدمة الصحة ‏والرعاية‎ (HSC) ‎

النشرة الثانية هي نشرة بالمعلومات الأساسية صادرة عن ال (إن إتش إس‏‎ [[13]](#footnote-14)(NHS ‎على مستوى المملكة المتحدة، وتم العثور عليها في عدد ‏محدود من المواقع الإلكترونية لعيادات الأطباء العامين. توفر هذه النشرة معلومات عامة حول دور الطبيب العام، كما تحتوي على ‏معلومات محدودة حول المساعدة بتوفير الترجمة الفورية، حيث تُدعو المرضى إلى إبلاغ موظفي الاستقبال بحاجتهم إلى مترجم ‏عند القيام بحجز الموعد‎.‎

النشرة الثالثة وعنوانها ‏‎"‎دليل الاستفادة من خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية‎"[[14]](#footnote-15)‎‏، وهي وثيقة شاملة تم إعدادها لتوعية ‏القادمين الجدد إلى أيرلندا الشمالية بالخدمات الصحية المتاحة وكيفية الاستفادة منها عمليًا‎.‎

يخبر أحد الأجزاء‎ ‎التوضيحية الأولى في هذه الوثيقة المرضى بتوفر خدمات الترجمة الفورية بشقيها الوجاهية وعبر الهاتف وما ‏يمكنهم توقعه من هذه الخدمة. كما ورد فيه ما يلي‎:‎

‎"‎هذه الخدمة مجانية، وقد نص القانون على حق المريض بالحصول على المساعدة اللغوية على أيدي مترجمين محترفين.‏‎"‎

ولكن أثناء عملية التقييم، تم استبدال هذه النشرة بصفحة على الموقع الإلكتروني لمجموعة التخطيط الاستراتيجي والأداء (SPPG) التابعة للمديرية، وسيتم التطرق إلى ذلك لاحقًا في هذا القسم من التقرير.

المواقع الإلكترونية لعيادات الأطباء العامين

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| إلى جانب النشرات، تعد المواقع الإلكترونية لعيادات الأطباء العامين‎ ‎مصدرًا رئيسيًا للمعلومات للراغبين في الاستفادة من ‏خدمات الرعاية الصحية الأولية‎.‎  تم إجراء مراجعة لعينة من [[15]](#footnote-16)63 موقعًا إلكترونيًا لعيادات الأطباء العامين بغرض الوقوف على مستوى المعلومات المتوفرة عن ‏خدمات الترجمة وسهولة الاطلاع عليها. ‏ | | Cloud Computing outline  تم الاطلاع على 63 موقعًا إلكترونيًا لعيادات الأطباء العامين |
| **Chat with solid fill**  ثمان مواقع أشارت إلى توفر خدمات الترجمة الفورية | كشفت المراجعة أنه على الرغم من أن 55% من المواقع الإلكترونية تضمنت قسمًا مخصصًا لـ "المرضى الجدد" أو "غير ‏الناطقين بالإنجليزية"، إلا أن 13% فقط (8 مواقع) أشارت إلى توفر خدمات الترجمة.‏ |
| عندما كان يتم توفير المعلومات، غالبًا ما كانت محدودة، حيث اكتفت بعض المواقع الإلكترونية بجملة قصيرة تُبلغ المرضى ‏بضرورة إعلام موظفي الاستقبال مسبقًا إذا كانوا بحاجة إلى مترجم. كما لم يذكر أي من المواقع بشكل واضح أن خدمات ‏الترجمة الشفهية مجانية‎.‎ | Money with solid fill  ***لم يذكر أي من المواقع بشكل واضح أن خدمات ‏الترجمة الشفهية مجانية*** |
| Comment Slash Silence with solid fill  ثلث المواقع لم يكن يحتوي على خاصية الترجمة | كشفت المراجعة أيضًا أن ثلثي المواقع الإلكترونية تضمنت خيار للترجمة النصية، لكن دون توضيح كيفية القيام بذلك‎.‎  كما احتوى عدد كبير من المواقع[[16]](#footnote-17) على روابط متعددة لمصادر مترجمة، إلا أن العديد من هذه الروابط لم تكن تعمل. |
| بينما وفر 15 موقعاً من المواقع الإلكترونية رابطًا فعّالًا إلى " نشرة المعلومات الأساسية الصادرة عن ال (إن إتش إس‏‎‎(NHS ‎‏"، لم يحتوِ أي منها على رابط للنشرة الخاصة بخدمات الترجمة المقدمة من الدائرة التجارية المسؤولة عن توفير خدمات ‏الترجمة ‏الفورية في القطاع الصحي ‏BSO، كما لم تكن هناك أي روابط مباشرة إلى الموقع الالكتروني لمجموعة التخطيط الاستراتيجي ‏والأداء ‏SPPG‏ أو الصفحة الخاصة بخدمات الترجمة الفورية المقدمة من ال ‏BSO‏. ‏ | Remote learning language outline  احتوت 32 من المواقع على روابط لمصادر مترجمة |

الموقع الالكتروني لمجموعة التخطيط الاستراتيجي ‏والأداء SPPG **‏‏**

كما ذُكر سابقًا، تم استبدال نشرة ‏‎" ‎دليل الاستفادة من خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية"‏‎ ‎بصفحة الكترونية على الموقع ‏الإلكتروني لمجموعة التخطيط الاستراتيجي والأداء التابعة للمديرية ‏(‏SPPG‏)‏[[17]](#footnote-18). وعند مراجعة هذه الصفحة، تبين أن هذا ‏التغيير أدى إلى اختصار المعلومات المتعلقة بخدمات الترجمة في فقرة موجزة واحدة فقط:‏

**"المترجمون الفوريون** ‏‎– ‎تتوفر خدمات الترجمة الفورية مجانًا للمرضى الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغة أولى. من الممكن ‏الطلب بأن يتواجد المترجم شخصيًا أثناء الموعد إذا دعت الحاجة. هذه الخدمة متاحة على مدار ال 24 ساعة على مدار ‏الأسبوع، حيث يلتزم المترجمون الفوريون جميعاً بالحفاظ على السرية التامة. يرجى إبلاغ الطبيب أو موظف الاستقبال ‏بحاجتكم إلى مترجم فوري‎".‎

كانت النشرة الإرشادية السابقة تحتوي على ما يقارب من صفحتين من المعلومات حول خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك ‏كيفية طلب المترجم الفوري، والدور الذي يقوم به، بالإضافة إلى معلومات حول إمكانية استخدام المترجمين الفوريين عبر الهاتف ‏من خلال منصة خدمات الترجمة (بج ورد ‏‎(Big Word‏.

‏الموقع الالكتروني للدائرة التجارية المسؤولة عن توفير خدمات ‏الترجمة ‏الفورية في ‏القطاع الصحي ‏BSO

**أثناء إجراء عملية التقييم، تم تحديث موقع ال ‏BSO‏ الإلكتروني[[18]](#footnote-19) وتطويره بشكل كبير، حيث أصبح قابلاً للترجمة إلى 31 لغة ‏مختلفة. كما تم دمج خاصية (ريتش دك ‏ReachDeck‏) التي تتيح للمستخدمين ترجمة محتوى الصفحات الإلكترونية ‏وقراءتها صوتياً.‏**

تحتوي الصفحة الرئيسية للموقع الإلكتروني على رابط واضح للعيان يقود إلى صفحات خدمات الترجمة الفورية المقدمة ‏من‎ ‎‏ ال ‏BSO، والتي تتضمن معلومات لكل من المرضى والعاملين في مجال تقديم الرعاية الصحية، بما في ذلك‎:‎

* ملخص عن الهدف من الخدمة؛
* معلومات الاتصال بفريق خدمات الترجمة الفورية، بما في ذلك رقم الهاتف والعنوان‎؛
* معلومات حول خدمات الترجمة عبر الهاتف من خلال منصة "ذا بج ورد‎ ‎‏ ‏The Big Word‏"‏؛
* إرشادات حول كيفية تقديم الشكاوى‎؛
* نُسَخ من النشرة المعلوماتية المحدثة مؤخرًا بعدة لغات.

توعية المرضى – النتائج والتوصيات

كشف التقييم الذي أجراه الأومبدزمان أنه، باستثناء الموقع الإلكتروني لل ‏BSO، هناك محدودية في المعلومات المتاحة للعامة ‏حول خدمات الترجمة الفورية. كما أنه وبالرغم من كون النسخ الورقية المترجمة قد تكون المصدر المفضل للحصول على ‏المعلومات لدى الأشخاص الذين ليس لديهم إلمام كاف باللغة الإنجليزية، إلا أنها لم تعد متوفرة كما كان في السابق.‎

يشجع‎ ‎الأومبدزمان‎ ‎الجهات الأخرى، بما في ذلك الأطباء العامين الذين لديهم تعامل مباشر مع المرضى، على تبني نهج مماثل لما ‏اتبعته ال ‏BSO، والتي أحرزت تقدمًا كبيرًا في تسهيل الوصول إلى المعلومات والاطلاع عليها‎.

التوصيات: توعية المرضى

التوصية الأولى: يجب على مديرية الصحة وال ‏BSO ‎‏ والأطباء العامين التعاون لإجراء مراجعة شاملة حول مدى توفر المعلومات المتعلقة ‏بخدمات الترجمة الفورية، والنظر في السبل الممكنة لتحسينها‎.‎

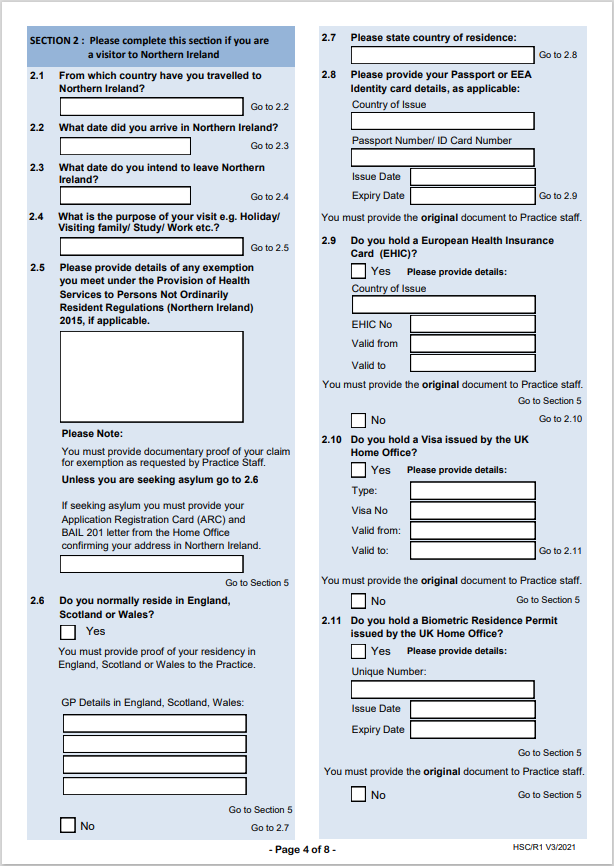
التوصية الثانية: ‎‏ يجب على المديرية النظر في إمكانية تمويل الترجمة للنشرات التي تقدمها عيادات الأطباء العامين للمرضى والتي يجب أن ‏تشمل معلومات حول إمكانية توفيرها لخدمات الترجمة الفورية لهم.‏

القسم 2: التسجيل لدى عيادة الطبيب العام (الجي بي)

للتسجيل في عيادة الطبيب العام ( الجي بي)‏‎ ‎‏ والاستفادة من خدمات الرعاية الصحية الأولية التي تقدمها، يجب القيام بتعبئة ‏نموذج التسجيل كما هو موضح في (الشكل 3)‏‎.‎

A screenshot of a computer

AI-generated content may be incorrect.

[](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2022/09/HSCR-1-ENGLISH.pdf)إقراراً بالحاجة إلى القدرة على الاطلاع عليه/ مترجماً، فإنه قد تم توفير نموذج التسجيل بعدة لغات[[19]](#footnote-20)، كما يحتوي النموذج على ‏أجزاء يمكن للمريض من خلالها ذكر بلده الأصلي ونوعية إقامته في أيرلندا الشمالية. لكن النموذج لا يحتوي على أجزاء يتم ‏من خلالها الحصول معلومات إضافية مفيدة، مثل مستوى إتقان المريض للغة الإنجليزية و/أو حاجته إلى مترجم فوري.‏

كلما تم التعرف على حاجة المريض إلى مترجم فوري في وقت أبكر، كان ذلك أكثر فائدة لكل من المريض والعيادة، حيث ‏سيساهم ذلك في **ضمان أن يكون الموظفون على علم مسبق بالحاجة إلى مترجم** قبل أي تعامل مع المريض‎.‎

**التسجيل لدى الطبيب العام – النتائج والتوصيات**

من خلال طلب الحصول على معلومات حول الحاجة إلى الترجمة النصية/ الترجمة الفورية عند التسجيل، يمكن إعفاء المريض من ‏الحاجة إلى الطلب من العيادة توفير مترجم في كل مرة، مما يساعد في تقديم خدمة أكثر كفاءة ويضمن عدم تعرض المرضى ‏لأي إجحاف‎.

الشكل 3: مقتطف من نموذج التسجيل لدى عيادة الطبيب العام (HSCR1)

التوصيات: التسجيل لدى عيادة الطبيب العام

التوصية 3:يجب على ال ‏BSO‏ مراجعة نموذج التسجيل لدى عيادة الطبيب العام ‏‎ HSCR1‎والنظر في إضافة قسم يتيح للمريض ذكر ‏حاجته إلى الترجمة النصية/ الترجمة الفورية من عدمها‎.‎

التوصية 4: يجب على عيادات الأطباء العامين النظر في كيفية توثيق الحاجة إلى مترجم في سجل المرضى لضمان رؤية الموظفين لها ‏وعلمهم بها، بالإضافة إلى إمكانية التعديل على سجل المريض في حال لم يعد بحاجة إلى المترجم مستقبلاً.‏

القسم 3: حجز المواعيد

**غالبًا ما يُتوقع أن يقوم المرضى أنفسهم بإبلاغ عيادة الطبيب العام بحاجتهم إلى المترجم الفوري أثناء المواعيد.**

‎‏"لقد كان تطوير نظام تحديد المرضى ذوي الأولوية عبر ‏الهاتف ‏ كابوسًا حقيقيًا للأشخاص الذين أعمل معهم، والذين لغتهم الأولى ‏ليست الإنجليزية. فعلى سبيل المثال، إحدى السيدات تتحدث العربية ولا تجيد الإنجليزية جيدًا تحاول الاتصال بموظف/ة الاستقبال ‏في عيادة الطبيب العام، لكنه/ها لا يُبدي أي اعتبار لكون اللغة الإنجليزية ليست لغتها الأم. ونتيجة لذلك، فالعملية تفشل تماماً قبل ‏أن تبدأ. حيث لا يفهم أي من الطرفين الآخر، مما يجعل من المستحيل على تلك السيدة ترتيب موعد مع الطبيب العام بنفسها."‏

الموظف المسؤول عن التطوير الإقليمي، مركز المرأة في مدينة ديري، شهادة شفهية: تجربة الأقليات العرقية والمهاجرين في أيرلندا ‏الشمالية HC 159، 8

ولكن لكي يتمكن المريض من طلب المترجم، فإنه يجب عليه أن يكون قادرًا على القيام بحجز الموعد أولاً. ‏

لقد تسبب إدخال أنظمة مثل "أن يقوم المريض بالاتصال أولًا" (فون فيرست (Phone First والأنظمة التي تقوم بتحديد المرضى ذوي الأولوية عبر ‏الهاتف (ترياج Triage) بإشكاليات كبيرة للأشخاص الذين لا يتقنون اللغة الإنجليزية، حيث إن العديد من هذه الأنظمة عبارة عن خدمات آلية ‏تعمل باللغة الإنجليزية فقط، دون ‏وجود أي بدائل أخرى مبينة. ‏‎

عندما يقوم المرضى بالاعتماد على مساعدة الأصدقاء أو أفراد العائلة لتجاوز هذا النظام الهاتفي والتمكن من الوصول إلى ‏موظف الاستقبال في العيادة، فقد تلقى الأمومبدزمان تقارير تفيد بأن موظفي العيادات‎:

* يرفضون العمل على توفير خدمات الترجمة الفورية تلك‎؛
* يقومون بإنهاء المكالمة عندما يتضح أن المريض لا يتحدث الإنجليزية أو لا يفهم ما يُقال‎؛
* يقومون بإبلاغ المريض بعدم توفر مواعيد متاحة في حال كان بحاجة إلى مترجم‎.‎

تشرح الحالة التالية التي جرت دراستها، والتي قدمتها منظمة (برناردوس إن آي ‏Barnardos NI‏)، بعض هذه المخاوف، ‏بما في ذلك الحاجة إلى وجود ممثلين أو جهات داعمة ناطقة باللغة الإنجليزية لحجز المواعيد نيابة عن المرضى، بالإضافة ‏إلى رفض موظفي العيادات توفير خدمات الترجمة الفورية وتسهيل عملها:

دراسة الحالة 1 – الحالة المقدمة من منظمة **)**برناردوس إن آي **(Barnardos NI**

المشكلة: حجز المواعيد

تواصل أحد الموظفين أصحاب الأولوية (كي وركر) مع إحدى عيادات الأطباء العامين للطلب منهم إجراء "مكالمة رداً على ‏مكالمة" مع أحد المرضى، بوجود مترجم فوري‎.‎

أبلغ موظفو الاستقبال في العيادة الكي وركر أنه لا يمكن للأطباء العامين استخدام المترجمين عبر الهاتف، بل فقط الترجمة ‏الوجاهية. بعد اقتراح الكي وركر باستخدام المترجم عبر الهاتف من خلال منصة بج ورد (‏Big‏ ‏Word‏)، قام موظف ‏الاستقبال بالاستفسار من مدير تكنولوجيا المعلومات لديهم عن الأمر حيث أكد أنه لا يمكنهم ربط خدمة الترجمة عبر الهاتف ‏مع منصة بج ورد (‏Big Word‏).‏

كما أضاف موظف الاستقبال أنه يجب على المريض أن يطلب من أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء الذين يتحدثون الإنجليزية ‏الاتصال بالعيادة في يوم الموعد لتأكيد عدم وجود أي أعراض لفيروس كورونا، وإلا فلن يتم المضي قدمًا في الموعد‎.‎

تواصل الكي وركر مع العيادة بعد فترة لمتابعة الأمر حيث استفسر عما إذا تم وضع نظام لتمكين غير الناطقين بالإنجليزية ‏من الوصول إلى المواعيد. وردًا على ذلك، أفادت العيادة: "نحن لا نزال نحاول إعداد هذا النظام، جربنا ذلك قبل بضعة ‏أسابيع ومكث الموظفون على الهاتف لأكثر من ساعتين – لا نملك الإمكانيات لتنفيذ ذلك على الإطلاق..."‏

التحليل

*إن رفض عيادة الطبيب العام العمل على توفير خدمات الترجمة عبر الهاتف أمر مقلق، خاصة وأن هذه الخدمة متاحة على ‏مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وبدون مقابل. ‏*

*من المقلق أيضًا أن تطلب العيادة من المريض استخدام أصدقاء يتحدثون الإنجليزية، على الرغم من أن الإرشادات الواردة في " ‏الارشادات الخاصة بخدمة الترجمة الفورية في مجال لرعاية الصحية والاجتماعية للموظفين والأطباء العامين الصادر عن ال ‏BSO‏”، تشير إلى ضرورة عدم الاعتماد على ذلك:* ***"فالترجمة هي مهارة ومهنة متخصصة واستخدام شخص غير مدرب ‏كمترجم هو من الممارسات السيئة التي قد تؤدي إلى العديد من المخاطر‎."‎***

*إنني أدرك أن هناك تحديات وإحباطات قد ترتبط بخدمات الترجمة الفورية، كما أنني على علم بالضغوط الكبيرة التي ‏يواجهها موظفو العيادات بشكل مستمر. ومع ذلك، لا ينبغي أن يتعرض المرضى للإجحاف لمجرد أنهم لا يجيدون اللغة ‏الإنجليزية. من الضروري أن يتمكن جميع المرضى من الحصول على المواعيد والتواصل مع طبيبهم العام بالشكل الصحيح‎.‎*

قامت بعض العيادات في أيرلندا الشمالية أيضًا بتطبيق نظام تحديد المرضى ذوي الأولوية عبر ‏الهاتف (ترياج (Triage، حيث يطلب موظف ‏الاستقبال من المريض معلومات عن الأعراض التي يعاني منها لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى أن يتصل به الطبيب عام أو ‏أحد الأخصائيين الصحيين الآخرين. وتمثل دراسة الحالة أدناه أحد الأمثلة على الصعوبات المحتملة التي قد يواجهها المرضى عند ‏محاولة حجز موعد من خلال هذا النظام‏:

دراسة الحالة 2 – شكوى مقدمة إلى الأومبدزمان

المشكلة: حجز المواعيد

‎‏ قدم المريض (‏أ‏)، وهو مترجم لدى قطاع الصحة الوطني ال إن إتش إس ‏NHS، شكوى إلى الأومبدزمان بشأن الصعوبات التي ‏واجهها عند محاولته الطلب بان يتصل به الطبيب العام بخصوص حالته الصحية أو أن يتم حجز موعد وجاهي معه. حيث أوضح ‏أنه واجه مشكلات عندما طُلب منه شرح الاعراض التي يعاني منها لموظف الاستقبال، مما أدى إلى إحالته بشكل متكرر إلى ‏إحدى الممرضات لإجراء تقييم لحالته عبر الهاتف، في حين أنه كان يشعر أنه بحاجة إلى تقييم من قبل الطبيب العام.‏

‏"[موظف/ة الاستقبال] أخبرني بأنه يجب عليّ توضيح الأعراض التي أعاني منها بشكل أفضل إذا كنت أرغب في رؤية الطبيب ‏العام. أنا مترجم مؤهل وأعمل مع ال إن أتش إس ‏‎ NHSمنذ 13 عامًا، وإذا كنتُ غير قادر على وصف أعراضِي بما بالمستوى ‏الذي يريدون، فلا أعتقد أن أي شخص من الجنسيات الأجنبية المقيمة هنا سيكون قادرًا على ذلك."‏

التحليل

تسلط هذه الحالة الضوء على مخاوف شخص تتمثل وظيفته في مساعدة الأفراد الذين لا يجيدون اللغة الإنجليزية. وبالتالي ‏فإنه من المتوقع أن تكون مشاعر الإحباط وسوء الفهم الناتجة عن هذه الاتصالات أكثر أكبر لدى الأشخاص الذين لا تُتاح لهم ‏فرصة الاستفادة من خدمات الترجمة الفورية‎.‎

من الملاحظ أن عيادة الطبيب العام في هذه الحالة تقدم معلومات حول نظام تحديد المرضى ذوي الأولوية عبر ‏الهاتف (ترياج Triage) على ‏موقعها الإلكتروني. ومع ذلك، فإنه لم تتم الإشارة إلى الحاجة إلى شرح الأعراض التي يعاني منها المريض أو إلى توفر ‏خدمات الترجمة الفورية للمساعدة في تسهيل هذه العملية.‏

قد لا تؤدي مثل هذه القيود على قدرة المريض على التواصل بشكل واضح وشامل إلى الشعور بالإحباط الذي وصفه ‏المريض‎ ‎‏(أ) فحسب، بل قد تؤدي أيضًا إلى تفويت الفرصة على موظفي الاستقبال لتحديد التقييم الصحي المطلوب بدقة.

حجز المواعيد – النتائج والتوصيات

من خلال العمل على الاستفادة من خدمات الترجمة الفورية منذ البداية و/أو توفير وسائل بديلة للتواصل، يمكن لعيادات الأطباء ‏العامين إزالة العقبات التي تواجه المرضى غير المتمكنين من اللغة الإنجليزية عند محاولتهم حجز المواعيد والاستفادة منها.‏

كما أنه من الجيد أن تقوم عيادات الأطباء العامين في صحة المنطقة الجنوبية حاليًا بتجربة استخدام جهاز للترجمة[[20]](#footnote-21) "لاستخدامه في ‏الحالات التي يحضر فيها أحد الأشخاص إلى عيادة الطبيب العام أو إلى قسم الطوارئ دون وجود مترجم فوري، أو عندما لا ‏تتمكن الخدمات الصحية من توفير مترجم للغة معينة في أحد المواعيد الطارئة". وإذا تم استخدام هذا الجهاز في السياق ‏الصحيح، فإنه يمكن له أن يساعد في التقليل من تأثير العوائق اللغوية عند زيارة عيادة الطبيب العام‎.‎

القسم 3: حجز المواعيد

التوصية 5: يجب على عيادات الأطباء العامين النظر في إمكانية توفير وسائل بديلة لحجز المواعيد أو طلب تلقي مكالمة من الطبيب العام ‏للمرضى غير المتمكنين من اللغة الإنجليزية، مثل توفير نموذج الكتروني لطلب حجز موعد على أن يكون قابلاً للترجمة‎.

التوصية 6:يجب على مديرية الصحة التعاون مع عيادات الأطباء العامين ومنصة ذا بج ورد (‏The Big Word‏)‏‎ ‎لمراجعة القيود التي تواجهها ‏خدمات الترجمة الفورية عبر الهاتف. كما ينبغي التركيز بشكل خاص على كيفية تحسين كفاءة استخدام هذه الخدمات في عمليات ‏تحديد المرضى ذوي الأولوية (ترياج ‏Triage‏) وطلب تلقي المكالمات من الأطباء العامين ( كول باكس ‏Call Backs‏).‏

التوصية 7:يجب على عيادات الأطباء العامين التأكد من أنه قم تم توفير شرح وافٍ لأنظمة تحديد المرضى ذوي الأولوية عبر الهاتف (ترياج ‏‎(Triage‏ على مواقعها الالكترونية. كما ينبغي إعلام المرضى بإمكانية توفير خدمات الترجمة الفورية للمساعدة في ‏تسهيل الاتصال والتواصل خلال عملية تحديد المرضى ذوي الأولوية عبر الهاتف. ‏

انظر أيضًا التوصية 8

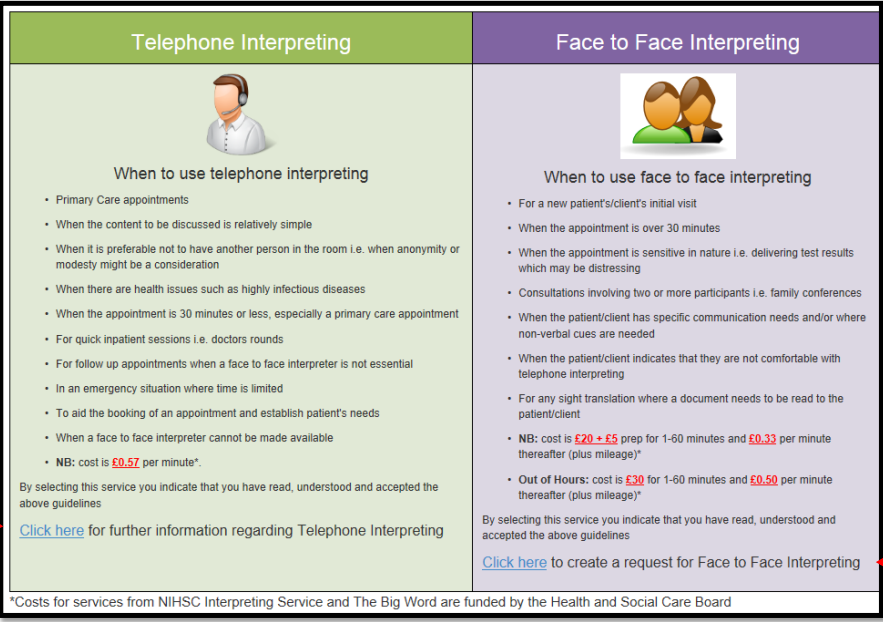
القسم 4: طلب خدمات الترجمة الفورية وحجزها

تمت أيضًا إثارة بعض المخاوف بشأن افتقار موظفي الاستقبال في عيادات الأطباء العامين أحيانًا إلى العلم بخدمات الترجمة ‏الفورية وكيفية حجزها.

‏"لم يتم التفكير سابقًا في تدريب موظفي عيادات الأطباء ‏العامين على الأنظمة الخاصة بحجز المترجمين الفوريين ‏الوجاهيين، ‏‏وذلك لأن المواعيد مع الأطباء العامين غالبًا ‏ما تكون قصيرة وبسيطة لا تتجاوز العشر دقائق، ويمكن ‏إجراؤها عبر الهاتف ‏‏من خلال منصة (بيج وورد‎ *Big* ‎‏‏*Word* ‎‏) التي تُستخدم عادة في مثل هذه المواعيد‎.‎‏"‏ ‏

رد ال BSO على الأومبدزمان في 13 كانون الأول 2023

وبناء عليه فقد تم النظر في ماهية التدريب والمعلومات المتاحة في هذا المجال. حيث كشفت هذه المراجعة أنه وعلى الرغم من توفير ‏التدريب لموظفي‎ ‎مديرية الصحة على الأنظمة الخاصة بكيفية القيام بحجز المترجمين الفوريين الوجاهيين عبر ال ‏BSO، إلا أنه لم ‏يتم توفير هذا التدريب لموظفي عيادات الأطباء العامين، حيث يُنظر إلى عملية حجز المواعيد لديهم على أنها "إجراء مباشراً وبسيطاً":

يمكن الاستدلال على هذا الافتراض أيضًا من خلال دليل المستخدم‎ ‎التابع لمديرية الصحة والرعاية الاجتماعية (أتش إس سي ‏HSC) ‎‏حول "كيفية القيام بحجز موعد" والذي ينص على أنه يجب استخدام الترجمة عبر الهاتف في مواعيد الرعاية الطبية ‏الأولية (عيادات الأطباء العامين)‏‎:‎

**تكلفة الترجمة المقدمة من قبل مديرية الصحة ومنصة البج ورد ممولة من الدائرة الرئيسية للصحة والرعاية الاجتماعية**

**الترجمة الحضورية (الحضورية)**



**باختيارك لهذه الخدمة، فإنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت الإرشادات المذكورة أعلاه ووافقت عليها. اضغط هنا للمزيد من المعلومات عن الترجمة الحضورية**

A close-up of a text

AI-generated content may be incorrect.

**باختيارك لهذه الخدمة، فإنك تقر بأنك قد قرأت وفهمت الإرشادات المذكورة أعلاه ووافقت عليها. اضغط هنا للمزيد من المعلومات عن الترجمة الفورية عبر الهاتف**

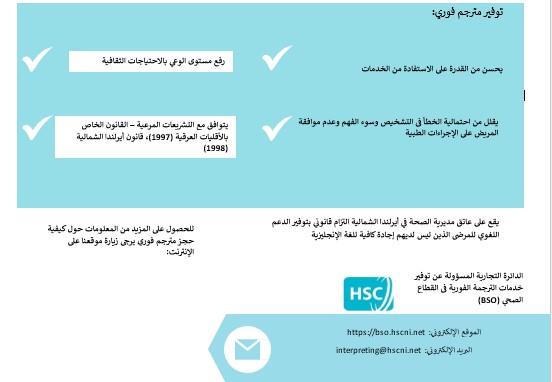
**الترجمة عبر الهاتف**

الشكل 4: صورة للشاشة مأخوذة من دليل المستخدم‎ ‎التابع لمديرية الصحة والرعاية الاجتماعية (أتش إس سي ‏HSC‏)‏‎ ‎

على الرغم من أنه قد تكون بعض مواعيد الأطباء العامين "إجراء مباشراً وبسيطاً"‏ بالفعل (كما هو الحال أيضًا مع بعض مواعيد ‏المستشفيات)، إلا أنه لا يمكن الافتراض أن هذا الأمر ينطبق على جميع المقابلات مع الأطباء العامين، التي قد تشمل في كثير ‏من الأحيان اجراء تقييمات حساسة للحالة الصحية المريض و/ أو استعراض نتائج الفحوصات الطبية.‏

طلب خدمات الترجمة الفورية وحجزها – النتائج والتوصيات

 من الواضح أنه قد جرى تفضيل الترجمة عبر الهاتف على الترجمة الوجاهية في مواعيد الأطباء العامين. وتشير المعلومات ‏التي تمت مراجعتها خلال هذا التقييم إلى أن هذا التفضيل قد أدى إلى نقص في تدريب موظفي العيادات، وربما إلى قلة ‏استخدام خدمات الترجمة فيها. ‏





تقوم هيئة الـ‎ BSO ‎حاليًا باتخاذ خطوات لرفع وعي موظفي العيادات بشأن الترجمة الوجاهية، وذلك من خلال إضافة روابط ‏على شبكة الإنترنت الخاصة بالرعاية الأولية للأطباء العامين تحتوي على معلومات حول الترجمة الفورية، بالإضافة إلى ‏توفير أدلة شاملة لاستخدام النظام، ومنشورات معلوماتية للموظفين (الشكل 5)‏‎.‎

بالإضافة إلى ذلك، أصدرت هيئة الـ‎ BSO ‎مؤخرًا نشرة إخبارية[[21]](#footnote-22) موجهة للموظفين والعاملين في قطاع الرعاية الصحية، ‏تقدم نصائح حول خدمة الترجمة الفورية التابعة للهيئة، بما في ذلك كيفية طلب الجلسات التدريبية المجانية لهم. وقد قدمت عدد ‏قليل من عيادات الأطباء العامين التي خضعت مؤخرًا للتدريب ملاحظات إيجابية عن التجربة.‏

الشكل 5: منشور معلوماتي للموظفين حول خدمات الترجمة المقدمة من قبل ال BSO

القسم 4 التوصيات: طلب خدمات الترجمة الفورية وحجزها

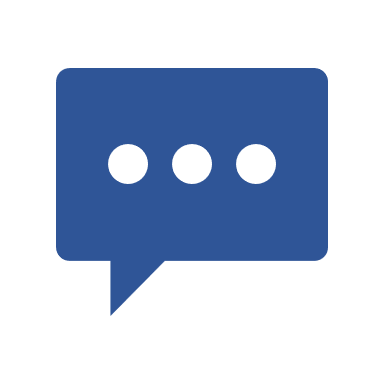
التوصية 8:يجب على المديرية وهيئة الـ‎ BSO ‎وعيادات الأطباء العامين التعاون في إجرار مراجعة للمدى الذي تتوفر فيه خدمات ‏الترجمة بجميع اشكالها (بما في ذلك الأجهزة والأدوات المستخدمة في الترجمة) وتحديث الإرشادات بحيث توضح الحالات ‏التي يكون فيها استخدام كل طريقة مناسبًا. كما ينبغي تدريب موظفي عيادات الأطباء العامين وفقاً لذلك‎.‎

القسم 5: آراء المستخدمين وملاحظاتهم حول تجربتهم في استخدام خدمات الترجمة

أثناء القيام بعملية التقييم، أعربت الجهات التي قامت بتوفير خدمة الترجمة الفورية بانتظام[[22]](#footnote-23) عن مخاوفها بشأن توفير تلك ‏الخدمة، مشيرة إلى أن ذلك قد أثر سلباً على استخدامها للخدمة أو قلل من حماسها للاستفادة منها. وشملت هذه المخاوف‎:‎



**الانتظار الطويل على الهاتف للحصول على مترجم مما يتسبب في تأخير كبير.**



**صعوبات في العثور على مترجمين للغات الأقل شيوعًا.**





**تفاوت في مهارات المترجمين من فرد إلى آخر.**

التأثير السلبي على قدرات وموارد عيادات الأطباء العامين.

لم تتناسب وتيرة إثارة هذه القضايا مع الأمبودزمان مع معدل المخاوف التي تم الإبلاغ عنها للمؤسسات المعنية. فعلى سبيل ‏المثال، خلال تسع سنوات، أبلغت عيادات الأطباء العامين عن مخاوفها بشأن الترجمة الوجاهية في 9 مناسبات فقط، أي ‏بمعدل مرة واحدة سنويًا‎

تشير هذه الأرقام، إلى جانب الإفادة المقدمة من نقابة الأطباء البريطانية في إيرلندا الشمالية (بي أم أي إن آي ‏BMA NI‏) ‏للأومبدزمان أنه "لا يوجد آلية واضحة لعيادات الأطباء العامين لتقديم الملاحظات على تجربتها مع الخدمة"، إلى احتمالية ‏وجود قصور في آليات تمكين مستخدمي الترجمة الفورية من مشاركة آرائهم حول تجربتهم في استخدامها. ‏وبناءً على ذلك، قام‎ ‎الأومبدزمان‎ ‎بمراجعة آليات تقديم الآراء والملاحظات المتاحة وكيفية إعلام الأفراد بوجودها.‏

الترجمة الفورية الوجاهية المقدمة من ال BSO

كما تم ذكره سابقاً، قامت هيئة الـ ‏BSO‏ بإجراء عدة تحديثات على موقعها الإلكتروني، حيث أصبح يتضمن صفحة مخصصة لتقديم ‏الشكاوى وقابلة للترجمة، توفر معلومات موجزة عن الآلية التي يمكن من خلالها تقديم الشكاوى، بما في ذلك البريد إلكتروني ‏المخصص لتقديم الشكاوى[[23]](#footnote-24) ورابط للنماذج المخصصة لإبداء الآراء والملاحظات من قبل مستخدمي الخدمة[[24]](#footnote-25). بالإضافة إلى ذلك، فقد ‏أصدرت الهيئة نشرة إخبارية عن خدمات الترجمة الفورية موجهة لموظفي قطاع الرعاية الصحية والعاملين الصحيين، تتضمن ‏إرشادات حول كيفية تقديم الآراء والملاحظات عن تجربتهم في استخدام خدمة الترجمة الفورية.‏

كما أنه من المرجح أن تسهم هذه التحسينات في زيادة الوعي لدى مستخدمي الترجمة الفورية بآليات تقديم الشكاوى والآراء ‏والملاحظات حول تجربتهم في استخدامها، بالإضافة إلى تعزيز قدرتهم على الاستفادة من تلك الخدمات. ومع ذلك، فإن البدء باستخدام نموذج ‏للشكاوى يُطلَب فيه من المستخدمين تقديم المعلومات ذات الصلة قد يقلل من الوقت الذي يحتاجونه لذكر مخاوفهم، مما يسهل في النهاية ‏الاهتمام في القضايا المتعلقة بتوفير الخدمة والتي قد تستجد لاحقاً‎.‎

مديرية الرعاية الأولية (الترجمة عبر الهاتف)

ردًا على الاستفسارات التي قام بها الأومبدزمان، فقد أوضحت مديرية الرعاية الأولية (دي أو بي سي ‏(DoPC ‎‏ ‏‎ ‎أنه وعلى الرغم ‏من تلقيها بعض المكالمات المتعلقة بتجارب المستخدمين لخدمة الترجمة الفورية عبر منصة ‏‎)بيج وورد ‏Big Word‏) في بعض ‏الأحيان، إلا أن هذه "الشكاوى غير الرسمية" لا يتم توثيقها في العادة. كما أشارت إلى أنها غير قادرة على تقديم أرقاماً محددة ‏للشكاوى المقدمة، نظراً لأنه يتم التعامل مع تلك الشكاوى من قبل (بيج وورد) مباشرة.‏

لم يتمكن‎ ‎الأومبدزمان‎ ‎من العثور على أي معلومات ضمن المواقع الالكترونية الخاصة بمديرية الصحة والرعاية الاجتماعية ‏أو عيادات الأطباء العامين تتعلق بضرورة أن يقوم مستخدمو الترجمة الفورية بتقديم شكاواهم إلى منصة ال "بيج ‏وورد" مباشرة أو القدرة على القيام بذلك وكيفيته‎.‎

آراء المستخدمين وملاحظاتهم حول تجربتهم في استخدام ‏الخدمة – النتائج والتوصيات

هناك عوائق واضحة و/أو نقص في الفرص المتاحة لمستخدمي خدمات الترجمة الفورية لتقديم ملاحظاتهم وآرائهم حول تجاربهم ‏المتعلقة باستخدام خدمات الترجمة، لا سيما فيما يتعلق بالترجمة عبر الهاتف. فقد يحد ذلك من القدرة على تحديد المشكلات و/أو ‏المجالات التي تحتاج إلى تطوير. وإذا استمرت القضايا المتعلقة باستخدام هذه الخدمات دون طرح أو معالجة، فقد يؤدي ذلك في ‏النهاية إلى ضعف التفاعل مع هذه الخدمات‎ وقلة استخدامها.‎

ومع ذلك، فإن التحسينات التي قامت بها هيئة الـ‎ BSO ‎على آليات تقديم الشكاوى والملاحظات لكل من عيادات الأطباء ‏العامين والمرضى تعد خطوة مشجعة‎.‎

القسم 5 التوصيات: آراء المستخدمين وملاحظاتهم حول تجربتهم في استخدام ‏الخدمة

التوصية 9: يجب على المديرية القيام بمراجعة العملية الحالية لاستقبال الآراء والملاحظات والشكاوى المتعلقة بخدمات الترجمة الفورية ‏عبر الهاتف. كما يجب أن تتضمن هذه المراجعة نشر إجراءات تقديم الشكاوى ذات العلاقة ومراجعة دورها في المتابعة ‏والرقابة لتلك الخدمة‎.‎

التوصية 10: يجب على المديرية وهيئة الـ BSO التفكير في تطوير استبيان لقياس درجة الرضا لدى مستخدمي خدمات الترجمة بشأن تجربتهم في استخدام تلك الخدمة.

التوصية 11: ينبغي على عيادات الأطباء العامين التفكير في تضمين مواقعها الالكترونية معلومات وروابط للمرضى حول كيفية تقديم الشكاوى ‏أو إبداء الملاحظات إلى هيئة ال ‏BSO‏/ منصة ال بيج وورد ‏‎.The Big Word

القسم 6: الخاتمة

النظر في فتح تحقيق بناء على المبادرة الذاتية الخاصة بنا

خلال قيام الأومبدزمان بتقييم‎ ‎استخدام خدمات الترجمة من قبل عيادات الأطباء العامين، كان هناك استعداد ضمن نظام الصحة ‏والرعاية الاجتماعية لإجراء تحسينات في هذا المجال.

تم اتخاذ إجراءات سريعة من قبل هيئة الـ ‏BSO‏ لتحسين بعض جوانب خدمات الترجمة الفورية التي توفرها، كما قامت مديرية ‏الصحة بإدراج عملية مراجعة لكيفية استفادة غير الناطقين باللغة الإنجليزية من الخدمات ‏الصحية ضمن جدول أعمال مجموعة ‏العمل المعنية بالاستفادة من خدمات الأطباء العامين (‏GP Access Working Group‏)[[25]](#footnote-26).‏

أظهرت جلسات الاتصال والتواصل التي عقدها الأومبدزمان مع عيادات الأطباء العامين استعداد موظفي الإدارة في العيادات ‏للتفكير في إجراء التحسينات المتوقعة، بالإضافة إلى تبادل أفضل الممارسات في تقديم الخدمات.‏

بناءً على ذلك، قررت عدم المضي قدمًا في اقتراح فتح تحقيق مبني على مبادرتنا الذاتية. وبدلاً من ذلك، فقد تقدمت بمجموعة من ‏التوصيات التي آمل أن تسهم في تحسين مستوى الوعي والاستفادة من الخدمات واستخدامها‎.‎

**المحقق في الشكاوى المرفوعة ضد ‏الدوائر المقدمة للخدمات العامة في ‏أيرلندا الشمالية (الأومبدزمان ‏‎(Ombudsman**‎

العنوان:

Progressive House

33 Wellington Place

Belfast BT1 6HN

الهاتف: 02890233821 الهاتف المجاني: 0800343424

البريد الالكتروني: [nipso@nipso.0rg.uk](mailto:nipso@nipso.0rg.uk)

البريد المجاني: Freepost NIPSO

الموقع الالكتروني: www.nipso.org.uk

1. الإحصاء السكاني لعام 2021. ‎[2021 Census | Northern Ireland Statistics and Research Agency (nisra.gov.uk)‎](https://www.nisra.gov.uk/statistics/census/2021-census) [↑](#footnote-ref-2)
2. BSO, the Department for Health (SPPG and the Department for Primary Care); Equality Commission NI; Patient & Client Council [↑](#footnote-ref-3)
3. Migrant CentreNI; Armagh Roma Traveller Support Group; Barnardos NI; The Welcome Project; Forward South [↑](#footnote-ref-4)
4. Royal College of General Practitioners NI; British Medical Association NI; NI General Practitioner Council ‎ [↑](#footnote-ref-5)
5. [HSCR-1-ENGLISH.pdf (hscni.net)](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2022/09/HSCR-1-ENGLISH.pdf)‎ [↑](#footnote-ref-6)
6. Northern Ireland Act (1998) and the Race Relations (NI) Order 1997‎ قانون أيرلندا الشمالية (1998) والقانون الخاص بالأقليات العرقية (أيرلندا الشمالية) لعام 1997 [↑](#footnote-ref-7)
7. HSCNI Telephone Interpreting are supplied by the Big Word via the Department of Finance Central Procurement Directorate ‎Interpreting and Translation Contract خدمات الترجمة الفورية في قطاع الصحة مقدمة من قبل منصة (The Big Word) [↑](#footnote-ref-8)
8. The Directorate of Primary Care were unable to provide a breakdown of the Big Word requests by GP Practice لم تستطع مديرية الرعاية الأولية‎ (DoPC) تقديم تفاصيلاً أكثر عن طلبات الترجمة الفورية التي قدمها الأطباء العامون لشركة .The Big Word [↑](#footnote-ref-9)
9. [FPS Key Facts for NI 2022-23 (hscni.net)‎](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2023/08/Key-Facts-22-23-new-links.pdf) [الاحصاءات الخاصة بالأطباء العامين في ايرلندا الشمالية](https://bso.hscni.net/wp-content/uploads/2023/08/Key-Facts-22-23-new-links.pdf) [↑](#footnote-ref-10)
10. Of these 150 practices the highest number of requests was 6 and the lowest was 1 request من بين ال 150 عيادة، سجلت العيادة الأعلى عددًا من الطلبات **6 طلبات**، في حين أن العيادة الأقل سجلت **طلبًا واحدًا فقط**. [↑](#footnote-ref-11)
11. [Information for Patients - Business Services Organisation (BSO) Website (hscni.net)‎](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/information-for-patients/) [النشرات التي تحتوي على معلومات للمرضى](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/information-for-patients/) [↑](#footnote-ref-12)
12. <https://bso.hscni.net/download/753/patient-leaflets-interpreting/26626/english-patient-poster-leaflet> [↑](#footnote-ref-13)
13. [NHS leaflet - English](https://assets.practice365.co.uk/wp-content/uploads/sites/1639/2024/01/english-10.pdf) نشرة بالمعلومات الأساسية صادرة عن القطاع الصحي في كامل المملكة المتحدة (NHS) [↑](#footnote-ref-14)
14. [Health and Social Care Access - Northern Health and Social Care Trust (hscni.net)](https://www.northerntrust.hscni.net/health-and-social-care-access/)‎ الاستفادة من خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية- مديرية الصحة في إيرلندا الشمالية [↑](#footnote-ref-15)
15. A sample of GP Practices from each Trust area was selected to give a total of 65 practices A review was undertaken in ‎September 2021 and August 2023. In 2023 2 of the Practices had closed giving a total of 63 practices.‎ تم اختيار عينة من عيادات الأطباء العامين من كل مديرية من مديريات الصحة، ليصبح العدد الإجمالي 65 عيادة. وأُجريت ‏المراجعة في أيلول 2021 وآب 2023. وفي عام 2023، أُغلقت عيادتان، ليصبح العدد الإجمالي للعيادات المشمولة في المراجعة ‏‏63‏‎.‎ [↑](#footnote-ref-16)
16. ‎16‎ [↑](#footnote-ref-17)
17. [Access to Health and Social Care - DOH/HSCNI Strategic Planning and Performance Group (SPPG)‎](https://online.hscni.net/access-health-social-care/) الاستفادة من خدمات الصحة والرعاية الاجتماعية- لمجموعة التخطيط الاستراتيجي والأداء (‏SPPG‏) التابعة للمديرية [↑](#footnote-ref-18)
18. [Regional Interpreting Service - Business Services Organisation (BSO) Website (hscni.net); Last viewed September 2024](https://bso.hscni.net/directorates/operations/regional-interpreting-service/information-for-patients/)‎ خدمات الترجمة المقدمة من قبل ال BSO على مستوى البلد. [↑](#footnote-ref-19)
19. [General Public Information - GP Registrations - Business Services Organisation (BSO) Website (hscni.net)‎ التسجيل لدى الطبيب العام](https://bso.hscni.net/directorates/operations/family-practitioner-services/medical-services/patient-information/) [↑](#footnote-ref-20)
20. [القيام بتجريه جهاز ترجمة للمرضى في أيرلندا الشمالية](https://www.digitalhealth.net/2024/10/translation-tech-improves-care-for-non-english-speaking-patients/) [Translation tech for patients trialled in Northern Ireland](https://www.digitalhealth.net/2024/10/translation-tech-improves-care-for-non-english-speaking-patients/) [↑](#footnote-ref-21)
21. [BSO Interpreting Service 2024 (canva.com)](https://www.canva.com/design/DAGGs1vQY_c/YWUz39lipZMR9GGRrVudcw/view?utm_content=DAGGs1vQY_c&utm_campaign=designshare&utm_medium=link&utm_source=editor#2)‎ خدمات الترجمة المقدمة من ال BSO [↑](#footnote-ref-22)
22. GPs and Patient Representatives who engaged with NIPSO عيادات الأطباء العامين والممثلين عن المرضى الذين شاركوا بعمل الأومبدزمان [↑](#footnote-ref-23)
23. [*complaints.bso@hscni.net*](mailto:complaints.bso@hscni.net) البريد الالكتروني الخاص بالشكاوى [↑](#footnote-ref-24)
24. [BSO Interpreting Service - HSC Staff and Practitioner Feedback Form (office.com)](https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=8DtzjS5ESUS3R6dl6jWf-JRJh5NvZLRGnnPKZV1o_5VUMUcxWlFDTDFSNktMVkhPUTZXVzY3TUJaRy4u&route=shorturl) – last reviewed 26 September 2024 نموذج تقديم الملاحظات والآراء حول تجربة استخدام خدمات الترجمة الفورية [↑](#footnote-ref-25)
25. AQW 5103/22-27 Ms Cara Hunter الآنسة مارا هنتر [↑](#footnote-ref-26)