**Enquête sur les services d'interprétation et de traduction**

Le Groupe de commissionnement clinique (CCG) du NHS Nottingham & Nottinghamshire souhaite connaître l'opinion des individus et des groupes/organisations travaillant avec des patients dont la première langue n'est pas l'anglais et qui ont besoin de services d'interprétation et de traduction pour bénéficier de services de médecine générale. Les commentaires recueillis permettront de définir les spécifications d'un nouveau service à partir de décembre 2022.

Vous voudrez peut-être prendre en considération les informations suivantes lorsque vous fournirez vos réponses :

* Pendant la pandémie de Covid-19, beaucoup plus de rendez-vous téléphoniques ont été proposés aux patients. Bien que ce type de rendez-vous soit appelé à diminuer au fil du temps, il convient de noter que certains rendez-vous continueront d'être proposés par téléphone lorsque cela sera cliniquement approprié.
* Le recours à un interprète en personne nécessite un préavis d'au moins 48 heures.  Si le préavis est inférieur à 48 heures, un service d'interprétation par téléphone sera généralement proposé pour le rendez-vous.
* Pour les langues moins souvent demandées ou peu courantes, un délai de préavis plus long peut être nécessaire. La disponibilité des interprètes sera un facteur.
* Il peut arriver que des circonstances empêchent les interprètes de se présenter en personne à un rendez-vous fixé.
* Les consultations par visioconférence peuvent avoir lieu dans un cabinet médical ou à domicile.

Nous avons hâte de recevoir vos questionnaires remplis.

L'enquête sera clôturée le **24 avril 2022**

Merci de votre aide

**1**  Avant de poursuivre, nous devons obtenir votre autorisation pour enregistrer vos opinions. Vos opinions seront utilisées pour analyser et produire des rapports. Ces informations pourront être communiquées à d'autres services, mais elles resteront anonymes et ne contiendront AUCUN élément susceptible de vous identifier en tant qu'individu. Donnez-vous votre autorisation ?

 Oui [ ]

 Non [ ]

|  |  |
| --- | --- |
| **2** | **À propos de vous****Dans quel endroit, vous ou les patients avec lesquels vous travaillez, accédez aux services de médecine générale ?** Mid Nottinghamshire (Mansfield, Ashfield, Newark, Sherwood) [ ] Nottingham City [ ] Nottingham South (Gedling, Broxtowe, Rushcliffe) [ ]  |
| **3** | **Répondez-vous à cette enquête en tant que :**Professionnel de santé [ ] Groupe de défense [ ] Représentant des patients [ ] Patient [ ] Autre [ ]  |
| **4** | **Services d'interprétation pour les consultations avec des cliniciens dans un cabinet de médecine générale – rendez-vous de routine**Veuillez classer par ordre d'importance les options à proposer aux patients qui demandent une consultation avec un médecin ou une infirmière et qui ont besoin de services d'interprétation lorsque l'anglais n'est pas leur langue maternelle lors d'un **rendez-vous de routine**.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Pas du tout important | Peu important  | Neutre | Important | Très important |
| Proposition d'interprétation en personne (une attente est nécessaire pour obtenir un rendez-vous avec un interprète **en personne**) |  |  |  |  |  |
| Proposition d'interprétation par téléphone |  |  |  |  |  |
| Proposition de rendez-vous en personne avec un professionnel de la santé au moyen d'un interprète par visioconférence |  |  |  |  |  |
| Consultation par visioconférence avec le patient, le professionnel de santé et l'interprète |  |  |  |  |  |
| Soit une interprétation en personne, par téléphone ou par visioconférence selon ce qui permettra d'obtenir le rendez-vous le plus tôt possible |  |  |  |  |  |

 |

 |
| **5** | **Services d'interprétation pour les consultations avec des cliniciens dans un cabinet de médecine générale – rendez-vous le jour même/urgents**Veuillez classer par ordre d'importance les options à proposer aux patients qui demandent une consultation avec un médecin ou une infirmière et qui ont besoin de services d'interprétation lorsque l'anglais n'est pas leur langue maternelle lors d'un **rendez-vous le jour même/urgent**.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Pas du tout important | Peu important | Neutre | Important | Très important |
| Proposition d'interprétation par téléphone  |  |  |  |  |  |
| Proposition de rendez-vous en personne (selon les besoins cliniques) avec un professionnel de la santé au moyen d'un interprète par visioconférence  |  |  |  |  |  |
| Consultation par visioconférence avec le patient, le professionnel de santé et l'interprète |  |  |  |  |  |
| Consultation par visioconférence avec le patient, le professionnel de santé et l'interprète |  |  |  |  |  |
| Soit une interprétation en personne, par téléphone ou par visioconférence selon ce qui permettra d'obtenir le rendez-vous le plus tôt possible |  |  |  |  |  |

 |
|  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Quelle est la probabilité que vous utilisiez les options suivantes ?**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Très probable | Probable | Ni probable ni peu probable | Peu probable | Très peu probable |
| Proposition d'interprétation en personne (une attente est nécessaire pour obtenir un rendez-vous avec un interprète **en personne**) |  |  |  |  |  |
| Proposition d'interprétation par téléphone  |  |  |  |  |  |
| Proposition de rendez-vous en personne avec un professionnel de la santé au moyen d'un interprète par visioconférence |  |  |  |  |  |
| Consultation par visioconférence avec le patient, le professionnel de santé et l'interprète |  |  |  |  |  |
| Soit une interprétation en personne, par téléphone ou par visioconférence selon ce qui permettra d'obtenir le rendez-vous le plus tôt possible |  |  |  |  |  |

 |

 |
| **7** | **L'une des propositions consiste à organiser l'interprétation en personne uniquement pour les personnes dont l'anglais n'est pas la langue maternelle ET qui présentent l'un des besoins de communication ou l'une des vulnérabilités suivants :*** Démence
* Difficulté/incapacité d'apprentissage
* Trouble de la santé mentale
* lecture labiale, audition réduite ou patient ayant demandé un ou plusieurs aménagements raisonnables conformément à la norme d'accessibilité à l'information

Pensez-vous que cela devrait être réalisé ?Oui [ ] Non [ ] Je ne sais pas [ ]  |
| **8** | **L'une des propositions consiste à instaurer un critère permettant d'offrir des services d'interprétation en personne uniquement aux patients qui en ont besoin lorsque l'anglais n'est pas leur langue maternelle et quand ils se rendent à un rendez-vous où ils :*** vont recevoir des nouvelles complexes/mauvaises
* ou doivent prendre des décisions importantes concernant leurs soins
* ou lorsqu'un examen intime a lieu

Pensez-vous que cela devrait être réalisé ?Oui [ ] Non [ ] Je ne sais pas [ ]  |
| **9** | **Identifier vos priorités**Quelle importance accordez-vous aux éléments suivants lors de l'organisation de services d'interprétation et de traduction ?

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Pas du tout important | Peu important | Neutre | Important | Très important |
| Coût pour le NHS |  |  |  |  |  |
| Forte sensibilisation à la disponibilité des différents types de services d'interprétation et de traduction |  |  |  |  |  |
| L'interprète doit avoir une expérience de l'interprétation dans le domaine de la santé |  |  |  |  |  |
| Flexibilité des rendez-vous  |  |  |  |  |  |
| Bonne expérience du patient |  |  |  |  |  |
| Bonne expérience pratique : facilité d'organisation, aspects pratiques, disponibilité de l'interprète |  |  |  |  |  |
| Choix des langues proposées |  |  |  |  |  |
| Choix des méthodes proposées (téléphone, vidéo/en personne, en personne, vidéo) |  |  |  |  |  |
| Fiabilité du service  |  |  |  |  |  |
| Rapidité de la réponse |  |  |  |  |  |
| Rapport qualité-prix |  |  |  |  |  |
| Traduction écrite de documents médicaux à l'appui des soins dispensés par le cabinet médical |  |  |  |  |  |

 |
| **10** | **Veuillez inclure tout autre commentaire non abordé dans ce questionnaire.** |

**Section Égalité et diversité**

Nous nous engageons à fournir un accès égal aux services de santé à tous les membres de la communauté. Pour y parvenir, la collecte des informations suivantes est essentielle et nous aidera à nous assurer que nous fournissons les soins les plus efficaces et les plus appropriés.

La réponse à ces questions est entièrement volontaire et toute information fournie restera anonyme.

**11 Quel est votre genre ?**

[ ] Garçon/homme

[ ] Fille/femme

[ ] Non-binaire (terme générique pour les personnes dont l'identité sexuelle ne correspond pas à celle d'un « homme » ou d'une « femme »)

[ ] Autre (vous pouvez préciser si vous le souhaitez)

 [ ]  Je ne souhaite pas répondre

**12 Votre identité de genre est-elle identique à votre sexe enregistré à la naissance ?**

[ ] Oui

[ ] Non

[ ] Je ne souhaite pas répondre

**13 Dans quelle tranche d'âge vous situez-vous ?**

[ ] Moins de 16 ans

[ ] 16-17

[ ] 18-24

[ ] 25-34

[ ] 35-44

[ ] 45-54

[ ] 55-64

[ ] 65-74

[ ] 75-84

[ ] 85+

[ ] Je ne souhaite pas répondre

**14 Quelle origine ethnique vous décrit le mieux ?**

[ ] Arabe

[ ] Asiatique/Asiatique britannique – Bangladais

[ ] Asiatique/Asiatique Britannique – Indien

[ ] Asiatique/Asiatique britannique – Pakistanais

[ ] Noir/Noir britannique – Africain

[ ] Noir/Noir britannique – Caribéen

[ ] Chinois

[ ] Gitan ou Gens du voyage

[ ] Métis – Blanc et Asiatique

[ ] Métis – Blanc et Noir africain

[ ] Métis – Blancs et Noir caribéen

[ ] Autre origine asiatique

[ ] Autre origine noire

[ ] Autre origine ethnique

[ ] Autre origine métissée

[ ] Blanc

[ ] Blanc – Irlandais

[ ] Je ne souhaite pas répondre

**15 Veuillez sélectionner la langue que vous utilisez**

[ ]  Albanais

[ ]  Amharique

[ ]  Arabe

[ ]  Bengali

[ ]  Cantonais/mandarin

[ ]  Tchèque

[ ]  Dari

[ ] Anglais

[ ]  Farsi

[ ]  Français

[ ]  Hindi

[ ]  Indien Punjabi

[ ]  Kurde Sorani

[ ]  Letton

[ ]  Lituanien

[ ]  Mandarin

[ ]  Mongol

[ ]  Pakistanais Punjabi

[ ]  Pashto

[ ]  Polonais

[ ]  Portugais

[ ]  Roumain

[ ]  Russe

[ ]  Sorani

[ ]  Espagnol

[ ]  Tigrinya

[ ]  Urdu

 [ ]  Vietnamien

 [ ] Autre

**16 Avez-vous un problème de santé ou un handicap qui a un impact sur votre vie ?**

[ ] Aucun handicap, problème de santé ou différence d'apprentissage connu

[ ] Maladie ou un problème de santé de longue date, comme le cancer, le VIH, le diabète, une maladie cardiaque chronique ou l'épilepsie

[ ] Problème de santé mentale, tel que la dépression, la schizophrénie ou un trouble de l'anxiété

[ ] Un handicap physique ou des problèmes de mobilité, tels que des difficultés à utiliser vos bras, un fauteuil roulant ou des béquilles

[ ] Handicap social/de communication, tel qu'un trouble de la parole et du langage ou le syndrome d'Asperger/autre trouble du spectre autistique

[ ] Difficulté d'apprentissage spécifique telle que la dyslexie, la dyspraxie ou le TDA(H)

[ ] Cécité ou déficience visuelle non corrigée par des lunettes

[ ] Surdité ou déficience auditive

[ ] Handicap, un problème de santé ou une difficulté d'apprentissage qui ne figure pas dans la liste ci-dessus (précisez si vous le souhaitez)

[ ] Je ne souhaite pas répondre

**17 Êtes-vous un aidant qui apporte un soutien non rémunéré à un membre de la famille, un partenaire ou un ami qui a besoin d'aide en raison d'une maladie, d'une fragilité, d'un handicap, d'un problème de santé mentale ou d'une dépendance ?**

[ ] Oui

[ ] Non
[ ] Je ne souhaite pas répondre

**18 Quelle est votre religion/croyance, le cas échéant ?**

[ ] Pas de religion

[ ] Athée (aucune croyance)

[ ] Bouddhiste

[ ] Chrétien

[ ] Chrétien - Église d'Écosse

[ ] Chrétien - Catholique romain

[ ] Chrétien - Église presbytérienne d'Irlande

[ ] Chrétien - Église d'Irlande

[ ] Chrétien - Église méthodiste d'Irlande

[ ] Chrétien - Autre dénomination

[ ] Hindou

[ ] Juif

[ ] Musulman

[ ] Sikh

[ ] Spirituel

[ ] Autre religion ou croyance

[ ] Je ne souhaite pas répondre

**19 Quelle est votre orientation sexuelle ?**

[ ] Asexuel·le

[ ] Bi/bisexuel·le

[ ] Homme homosexuel

[ ] Femme homosexuelle/lesbienne

[ ] Hétérosexuel·le/hétéro

[ ] Queer

[ ] Autre

[ ] Je ne souhaite pas répondre

**Merci d'avoir participé à cette enquête**

**Vos réponses sont importantes pour nous et seront utilisées pour contribuer à façonner l'avenir des soins de santé.**