

ASAP Accessing services, Sharing
Approaches and Practices

PRISTUP USLUGAMA RAZMJENA PRISTUPA I PRAKSI

Od svibnja 2023. do ožujka 2024. Centar za mirovne studije je proveo pilot praksu osiguravanja usluge usmenog prijevoda u zdravstvu na području Grada Zagreba.

Pilot praksom se nastojalo osvijestiti važnost prepoznavanja jezične barijere u pristupu uslugama u zdravstvu kroz tri među povezane aktivnosti:



Osvještavanje djelatnika i djelatnica u zdravstvu.

Prezentacija Kratki pregled postojećih alata za prijevod i sporazumijevanje dostupna je na našoj web stranici. U sklopu projekta smo također na zdravstvene ustanove slali informativne materijale o online alatima za prijevod i sporazumijevanje te potrebi prevladavanja jezične barijere u pristupu uslugama u zdravstvu.

Online mreže volonterskih i profesionalnih prevoditelja/ica

Prevoditelje/ice je moguće angažirati i izvan Hrvatske putem online mreža prevoditelja te aplikacija koje povezuju prevoditelje/ice s pružateljem usluge i/ili korisnikom/icom.

Tarjimly

Mobilna aplikacija istoimene neprofitne organizacije koja okuplja mrežu prevoditelja volonterski ili honorarno angažiranih kojima se može pristupiti putem zahtjeva za prevođenje na temelju kojeg se korisnik spaja sa prevoditeljem/icom u roku od 2-5 minuta;

Respond Crisis Translation

Mreža profesionalnih i amaterskih prevoditelja diljem svijeta koji nude uslugu prevođenja po cijenama čiji iznos ovisi o tipu prijevoda / profilu organizacije koja zahtijeva prijevod;

Stvaranje mreže prevoditelja/ica

U toku provedbe projekta prevoditelji/ice su u sklopu organiziranih edukacija imali/e priliku upoznati se s migracijskim kontekstom u Hrvatskoj i preprekama u pristupu uslugama te također razmjenjivati znanja i vještine u vezi uloge i položaja prevoditelja, etičkih načela u radu prevoditelja te štošta drugoga. Mreža prevoditelja/ica će se nastaviti koristiti za potrebe osiguravanja prijevoda u pristupu uslugama u području zapošljavanja, zdravstva, obrazovanja te stanovanja.

Angažiranje prevoditelja/ica

Pilot praksom je za 12 korisnika/ca osigurano više od 60 sati usmenog prijevoda prevoditelja za arapski, ukrajinski, farsi i francuski jezik u 7 različitih zdravstvenih ustanova. Od korisnika/ica i prevoditelja/ica smo također prikupljali povratnu informaciju kako bi stekli uvid u kvalitetu pružane usluge te izazove s kojima se korisnici/e i prevoditelji/ice suočavaju prilikom pristupa uslugama u zdravstvu.

MODEL PREVLAĐAVANJA JEZIČNE BARIJERE

Iako se broj useljenika koji ne govore hrvatski jezik značajno povećao, Hrvatska nije uspostavila model prevladavanja jezične barijere.

Model prevladavanja jezične barijere trebao bi se sastojati od (i.) osiguravanja mogućnosti učenja hrvatskog jezika sukladno potrebama osoba koje ne pričaju hrvatski jezik; (ii.) uspostave sustava brzog i učinkovitog povezivanja s prevoditeljima za potrebe pružanja javnih usluga; te (iii.) osiguravanja dostupnosti tečajeva stranih jezika za djecu i odrasle.

Uspostava takvog modela na nacionalnoj razini olakšao bi posao pružateljima/icama javnih usluga, a korisnicima/ama koji ne poznaju hrvatski jezik omogućio zaprimanje kvalitetne usluge na jeziku koju mogu razumjeti.

U sklopu projekta analizom postojećih znanstvenih članaka sastavili smo pet usmjeravajućih odrednica za promišljanje o načinima prevladavanja jezične barijere, a koji bi trebali poslužiti kao začetak promišljanja o tome kako u Hrvatskoj možemo uspostaviti sustav brzog i učinkovitog povezivanja s prevoditeljima za potrebe pružanja javnih usluga.

1) Izraditi propis ili protokol za pružatelje javnih usluga kojim bi se regulirao postupak kada se uoči potreba za prevođenjem u pružanju javnih usluga uzimajući u obzir:

- specifičnosti prevođenja za potrebe zajednice u odnosu na konferencijsko ili druge vrste prevođenja;
- pri određivanju hoće li usluga prevođenja biti naplatna ili besplatna za krajnjeg korisnika: (i.) socioekonomske nejednakosti te ranjivosti i marginaliziranosti korisnika usluga; i (ii.) specifičnosti pojedinih domena pružanja javnih usluga (npr. sektor zdravstva, sektor podrške žrtvama kaznenih djela, sektor socijalne skrbi, itd.);
- internetske alate za prevođenje i sporazumijevanje te online mreže volonterskih i profesionalnih prevoditelja/ica koji se u određenim slučajevima mogu koristiti za potrebe prevođenja;
- mišljenje stručnjaka u pojedinim domenama pružanja javnih usluga kao i stručnjaka za prevođenje uz posebni naglasak na prevođenje u zajednici;
- primjere dobrih ili obećavajućih praksi iz drugih država;

2) Izraditi kurikulum za edukaciju osoba koje će se baviti prevođenjem u zajednici, a koja uključuje polaganje stručnog ispita te mogućnost dobivanja potvrde o kompetencijama za prevođenje u zajednici.

Prevođenje u zajednici / prevođenje za zajednicu ili javna tijela ("community interpreting", "public service interpreting") je zasebna vrsta prevođenja koja, pored konferencijskog i drugih vrsta prevođenja, podrazumijeva drugačiju ulogu prevoditelja s obzirom na potrebu uspješne komunikacije između stručnjaka kao pružatelja javnih usluga te korisnika kojem je ta usluga nužna ili potrebna, a koji dolaze iz različitih područja i kultura te neuniformnim i različitim razinama obrazovanja, znanja i vještina.

3) Provođenje kontinuiranih edukacija i osposobljavanja za prevođenje u pojedinim domenama pružanja javnih usluga uz specifičnu pozornost usmjerenu na prevođenje za žrtve kaznenih djela.

4) Uspostava registra prevoditelja koji se bave prevođenjem u zajednici, a koji bi također pokazivali

vao: (i.) iskustvo prevoditelja/ice u pojedinim domenama pružanja javnih usluga; (ii.) dostupnost i radno vrijeme prevoditelje uz mogućnost da prevoditelj u bilo kojem trenutku može izmijeniti navedeno; (iii.) edukacije, radionice ili druge vrste obrazovnih programa koje je prevoditelj/ica uspješno završio; (iv.) mogućnost prevođenja putem telefona ili audiovizualnih kanala komunikacije; te (v.) način ugovaranja suradnje te naplate usluge;

5) Provesti nacionalnih istraživanja o jezičnoj barijeri, načinima prevladavanja barijere te njenim posljedicama na kvalitetu i pravodobnost pružanja javnih usluga.

6) Uspostava mreže prevoditelja uz poseban fokus na uključivanje postojećih mreža i strukovnih udruga kao što su Hrvatska strukovna udruga sudskih tumača, Hrvatsko društvo konferencijskih prevoditelja, Udruga Sudski tumači i prevoditelji te druge udruge.

PRIMJERI OBEĆAVAJUĆIH PRAKSI U PREVLAĐAVANJU JEZIČNE BARIJERE

- U Engleskoj je uspostavljen sustav prevladavanja jezične barijere kojim se između ostaloga aktivno potiče javnozdravstvene ustanove na uspostavu protokola kojim se osigurava dostupnost prevoditelja pri pružanju zdravstvenih usluga, a u slučaju gluhih, slijepih ili gluhoslijepih osoba zakonom su propisane specifične obveze usmjerene na prevladavanje jezične barijere. Trošak korištenja i organizacije prevoditeljskih usluga se pokriva javno-proračunskim sredstvima te je zbog toga besplatan za pacijente kojima su takve usluge potrebne.
- Javnozdravstvene ustanove imaju pravnu obvezu da u izvršenju svojih funkcija moraju uzeti u obzir potrebu za smanjenjem nejednakosti između pacijenata u pogledu: (i.) njihovih mogućnosti pristupa zdravstvenim uslugama; te (ii.) rezultata koji su za njih postignuti pružanjem zdravstvenih usluga.
- U Danskoj, pružatelji zdravstvenih usluga su dužni procijeniti postoji li potreba za prevođenjem u vezi pružanja zdravstvenih usluga. Ako utvrde da je to potrebno prevoditelj/ica se angažira, a trošak prevođenja se naplaćuje samo od

onih pacijenata koji su u Danskoj boravili dulje od 3 godine osim u slučaju određenih iznimaka.

- U Portugalu je uspostavljena služba za besplatno telefonsko prevođenje (STT) koja pruža usluge prevođenja s/na portugalskog na/s 69 različitih jezika. Službi se najavljuje potreba za prevođenjem povodom čega se potom dogovara termin prevođenja koji se odvija putem konferencijskog poziva koji obuhvaća pružatelja usluge, primatelja usluge te prevoditelja, međutim također postoji mogućnost i nenajavljenog prevođenja. Usluge se pružaju svakog radnog dana od 9 do 20h te subotom od 9 do 17h.



Ako želite znati više o pilot praksi osiguravanja usluge usmenog prijevoda u okviru pristupa uslugama u zdravstvu skenirajte QR kod u nastavku ili posjetite našu web stranicu www.cms.hr.

Ova brošura je dio projekta 'Pristup uslugama, razmjena pristupa i praksi' (Accessing services, Sharing Approaches and Practices, ASAP) koji financira Fond Europske unije za azil, migracije i integraciju. Sadržaj ove brošure predstavlja stavove autora te je isti njihova isključiva odgovornost. Europska komisija ne prihvaća nikakvu odgovornost za korištenje informacija koje ova brošura sadrži.

Projekt sufinancira Ured za udruge Vlade Republike Hrvatske. Stajališta izražena u ovoj brošuri isključiva su odgovornost Centra za mirovne studije i ne odražavaju nužno stajalište Ureda za udruge Vlade Republike Hrvatske.



Funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund



VLADA REPUBLIKE HRVATSKE
Ured za udruge