



БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ
„ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“



**Въздействие на езиковите бариери
върху комуникацията
чуждестранен пациент- медицински персонал**

26.11.2024



Департамент по езиково
и подготвително обучение





БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“

РАБОТЕН ПЛАН НА ПРОЕКТА





БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“ РАБОТЕН ПЛАН НА ПРОЕКТА





Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Проучване на мнението на здравни специалисти

ГЛОБАЛИЗАЦИЯ
+
ИНТЕРНАЦИОНАЛНА МОБИЛНОСТ
+
МИГРАЦИЯ НА ГОЛЕМИ ПОТОЦИ ОТ ХОРА
=
ИНТЕНЗИВНО КУЛТУРНО И ЕЗИКОВО РАЗНООБРАЗИЕ

КУЛТУРНИ И ЕЗИКОВИ БАРИЕРИ



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

- **ПОВИШЕН РИСК ЗА ЖИВОТА И ЗДРАВЕТО НА ПАЦИЕНТА**
- **ЛИПСА НА ДОВЕРИЕ И ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ**
- **ПОВИШЕНО ВРЕМЕ ЗА ТРИАЖ И СЧЕМАНЕ НА АНАМНЕЗА**
- **ЗАБАВЯНЕ / ЗАТРУДНЕНИЯ ПРИ ПОСТАВЯНЕ НА ДИАГНОЗА**
- **ПОВИШЕН РИСК ОТ МЕДИЦИНСКИ ГРЕШКИ**
- **ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ОТНОСНО РЕЗУЛТАТИ И ЛЕЧЕНИЕ**
- **ВЗЕМАНЕ НА СПОДЕЛЕНО РЕШЕНИЕ**
- **ЛИПСА НА СЪДЕЙСТВИЕ ОТ СТРАНА НА ПАЦИЕНТА**
- **ОТКАЗ ОТ ДИАГНОСТИКА И ЛЕЧЕНИЕ**
- **ДОПЪЛНИТЕЛЕН СТРЕС**
- **РИСК ОТ НЕНУЖНИ ИЗСЛЕДВАНИЯ И КОНСУЛТАЦИИ**
- **ПРЕЖДЕВРЕМЕННО ПРЕКЪСВАНЕ НА ЛЕЧЕНИЕТО**
- **ПОВТОРНО ЛЕЧЕНИЕ ПОРАДИ НЕРАЗБИРАНЕ НА ДАДЕНИ ПРЕПОРЪКИ**
- **ПРАВНИ И ЕТИЧНИ ПРОБЛЕМИ**
- **ПОНИЖАВА СТЕПЕНТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ**

С
Е
Д
М
И
Ц
А

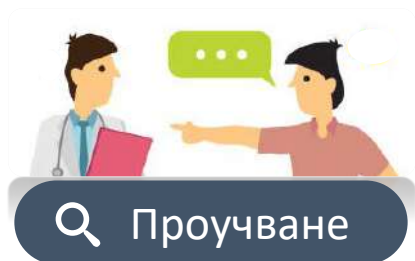


*Допълнително време
на годишна база, за справяне
с езикови трудности при
здравни специалисти.



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Проучване на мнението на здравни специалисти

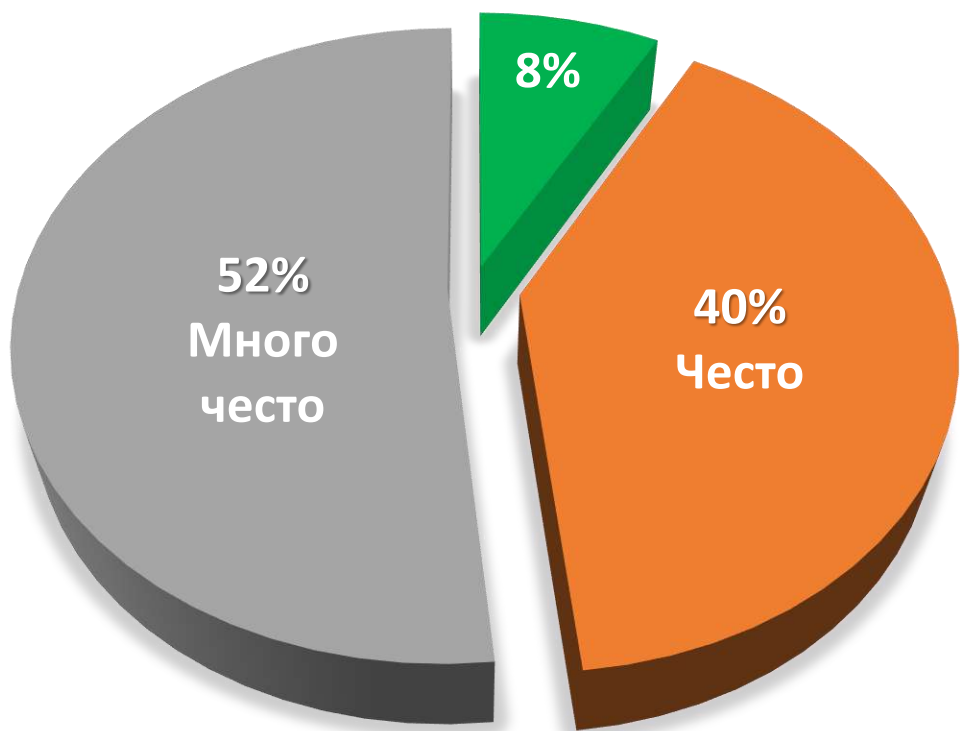


- **Цел на проучването**
- **Метод - анкета**
- **Обхват - 124 здравни специалисти от град Бургас**



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Колко често се налага да общувате с пациенти, които не
владеят български език?



■ много рядко ■ често ■ много често

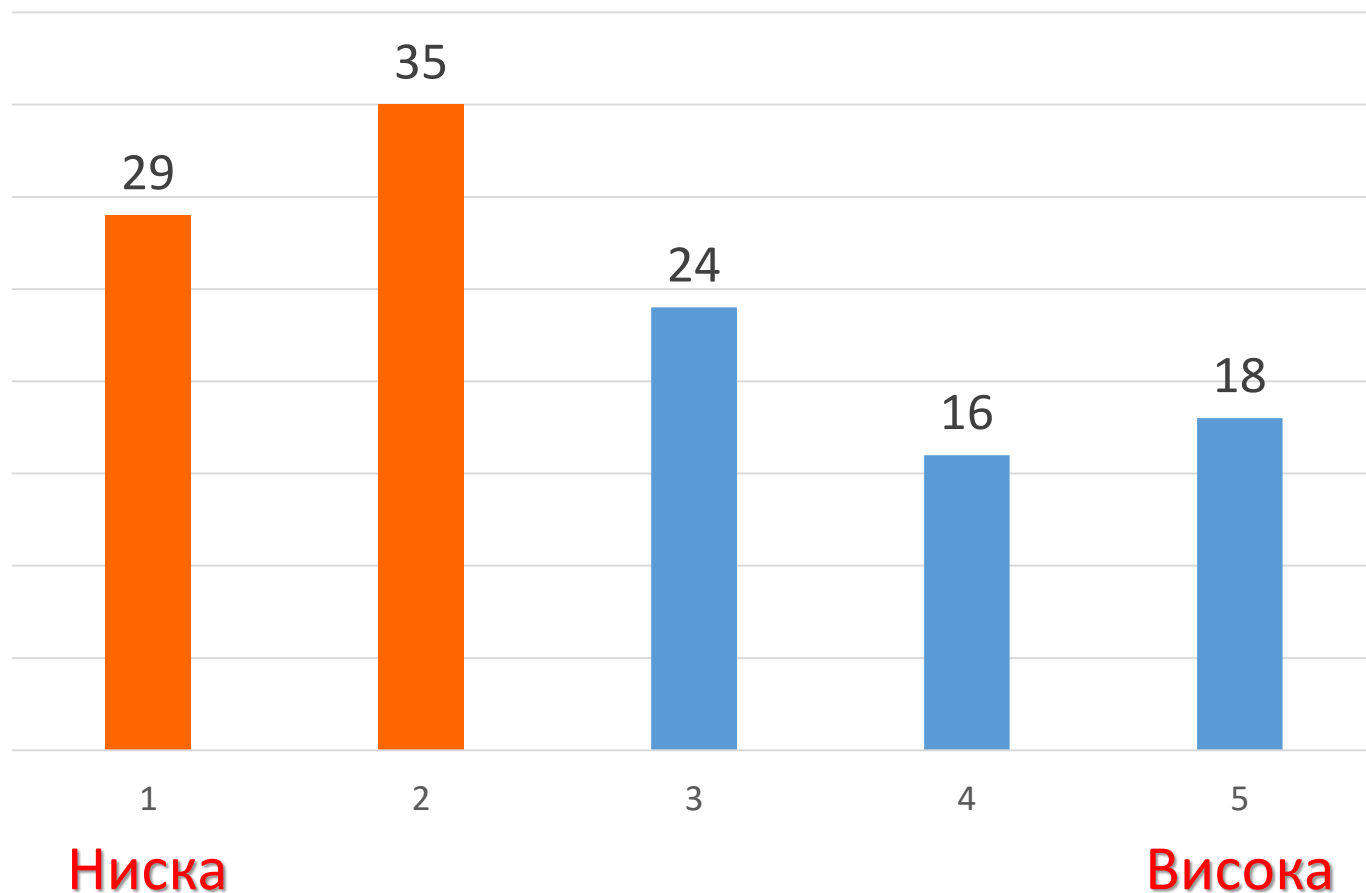
ОСНОВНИ ЗАТРУДНЕНИЯ

- Не може да се снее анамнеза
- Липсва информация за хронични заболявания, алергии
- Не ме разбират/ разбират ме погрешно
- Прегледът отнема повече време
- Не съдействат/ не спазват реда
- Отказват изследвания/ манипулации
- Настояват да им се говори на техния език
- Възникват конфликтни ситуации



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Самооценка на здравните специалисти за степента на
подготовка по чужд език за работа с чуждестранни пациенти

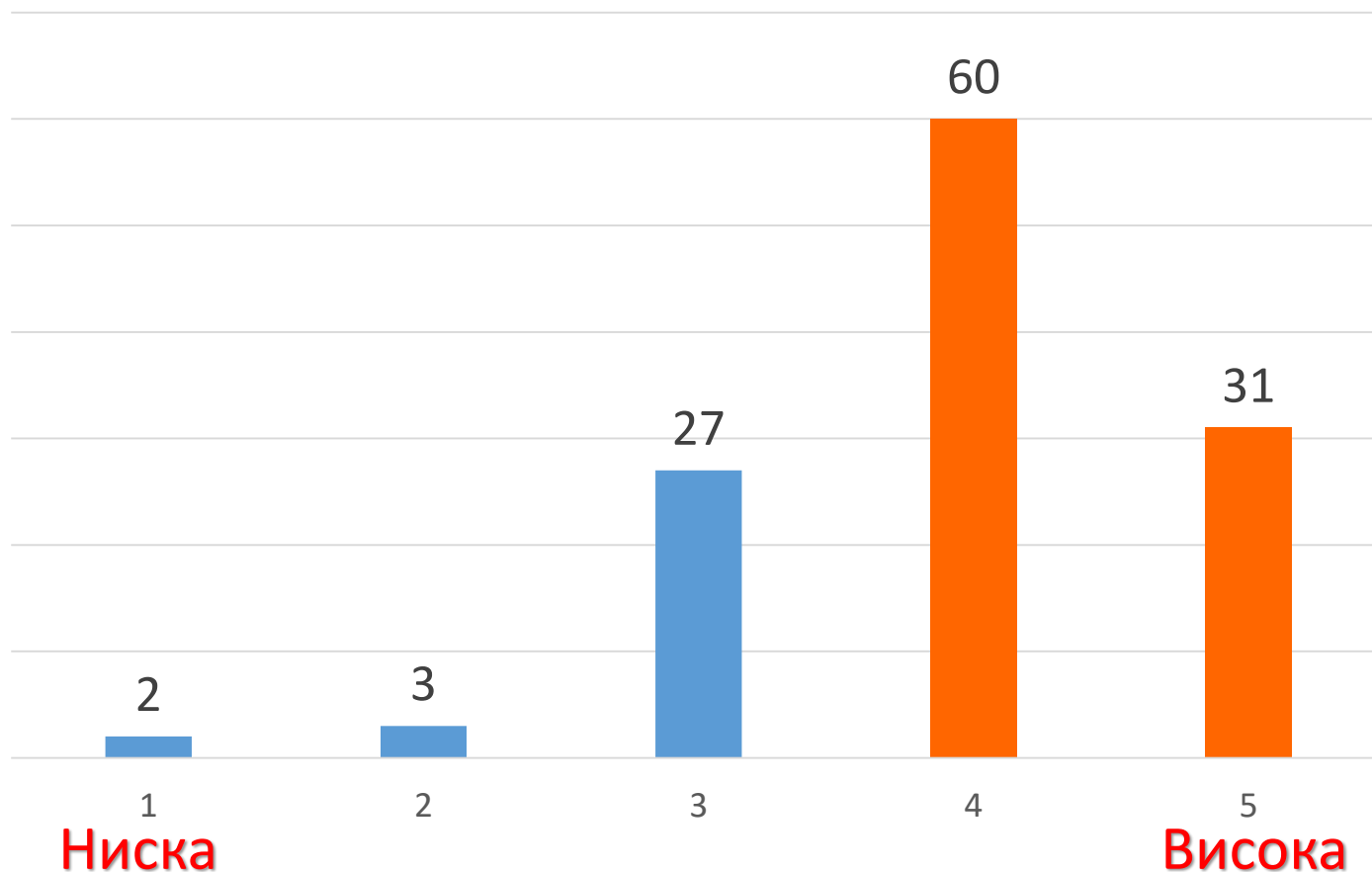


Необходимост от
повишаване на
езиковите умения на
здравните специалисти



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

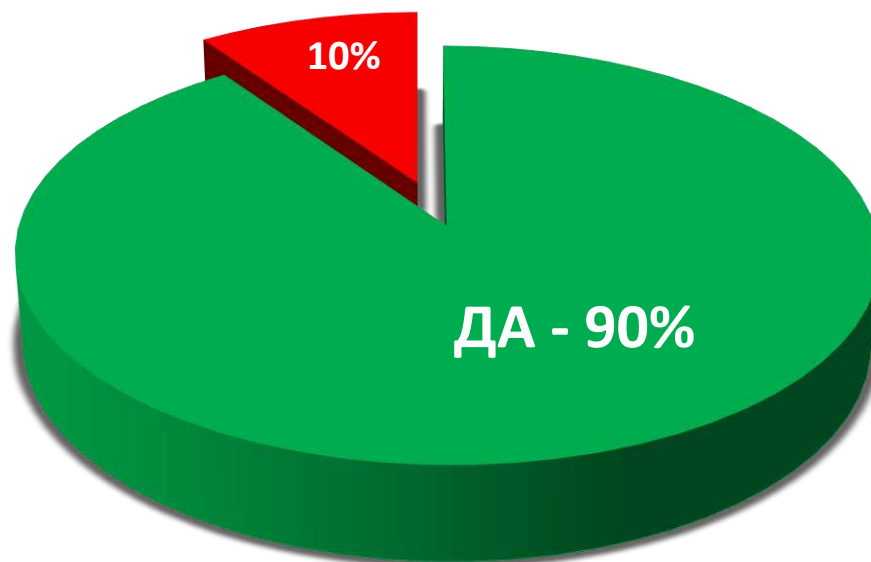
Считате ли, че повишаването на чуждоезиковата Ви подготовка
ще подобри работата ви с чуждестранни пациенти ?





Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Бихте ли участвали в специализирано езиково обучение за преодоляване
на трудностите при комуникация с чуждестранни пациенти?





Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Проучване на мнението на здравни специалисти

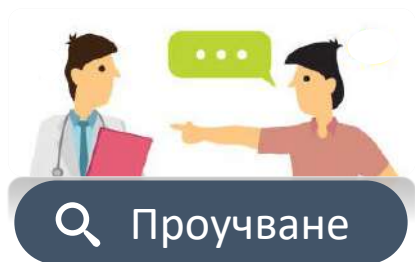
ИЗВОДИ

- Здравните специалисти осъзнават **СЕРИОЗНОСТТА** на проблема
- Идентифицират **ЕЗИКОВИТЕ БАРИЕРИ** като пречка за ефективна комуникация
- Посочват като основна причина недостатъчната **ЧУЖДОЕЗИКОВА** подготовка
- Изразяват **ГОТОВНОСТ** да подобрят чуждоезиковите умения чрез включване в специализиран чуждоезиков тренинг



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Проучване на мнението на пациенти



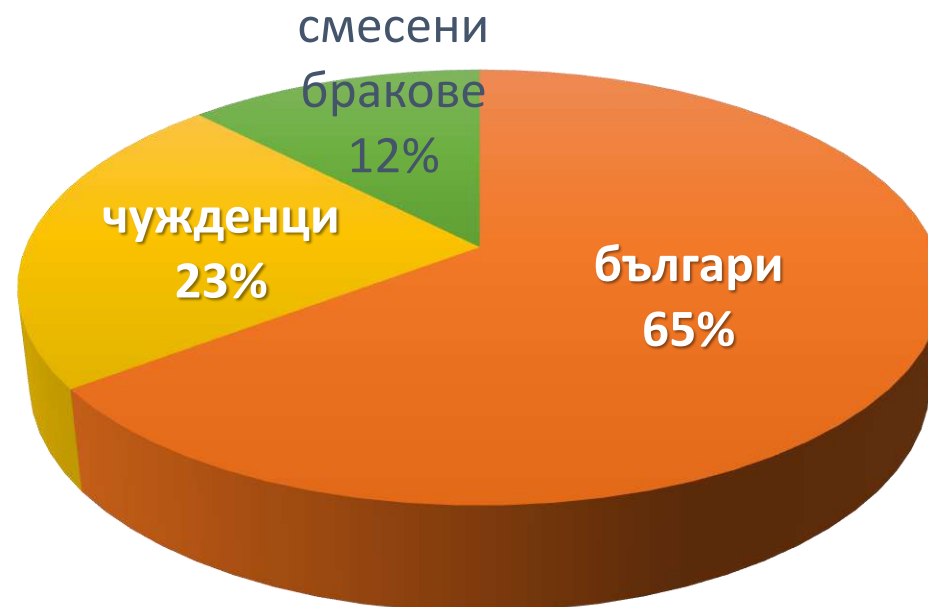
- **Цел на проучването**
- **Метод - анкета**
- **Обхват - ученици и родители**



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

ЧСЕУ „Д-р Мария Монтеcори“ – град Бургас

Разпределение на учениците на база семейство



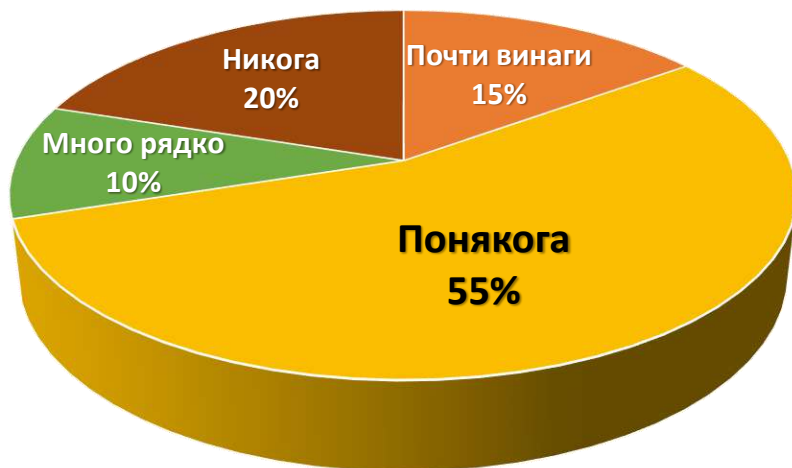


Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

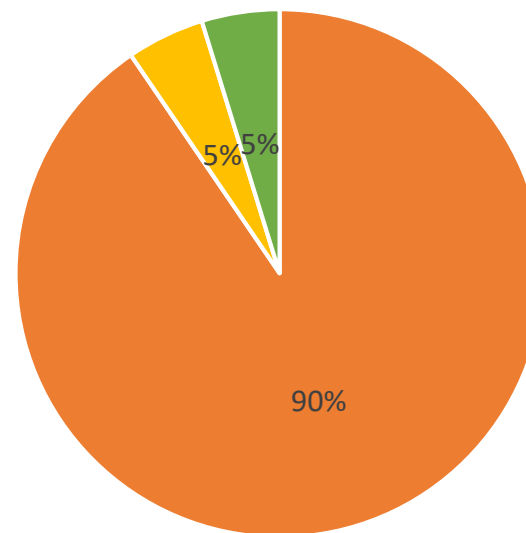
Проучване на мнението на ученици и родители чужденци

Срещате ли затруднения в комуникацията със здравни специалисти?

Ученици



Родители



Понякога Често Никога

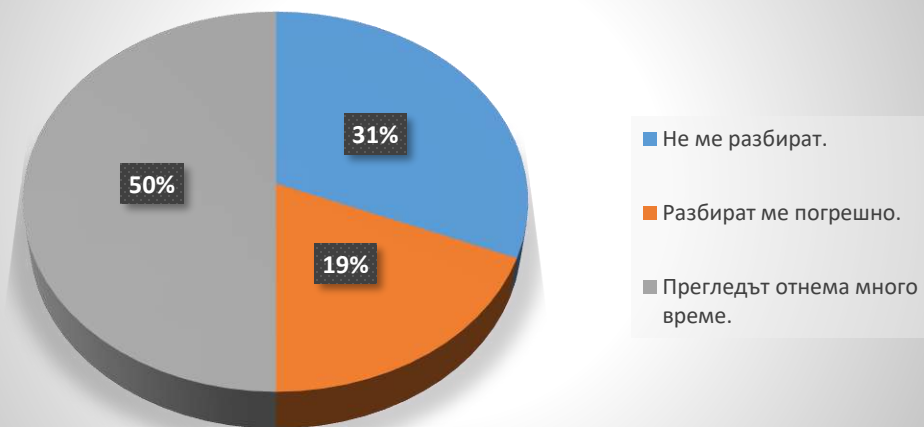


Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

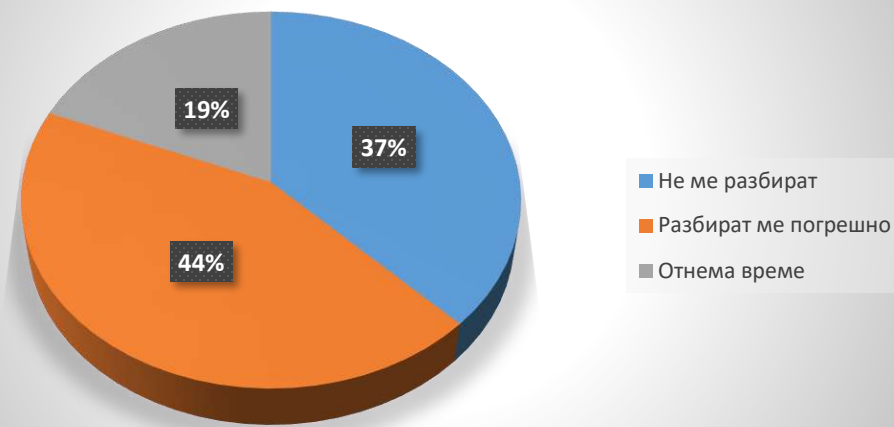
Проучване на мнението на ученици и родители чужденци

*В какво се изразяват най-често затрудненията в комуникацията със
здравните специалисти?*

Ученици



Родители



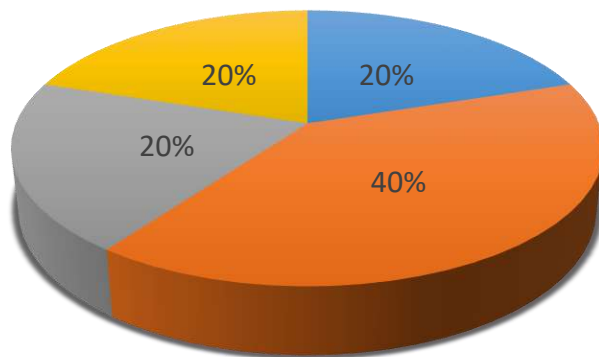


Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Проучване на мнението на ученици и родители чужденци

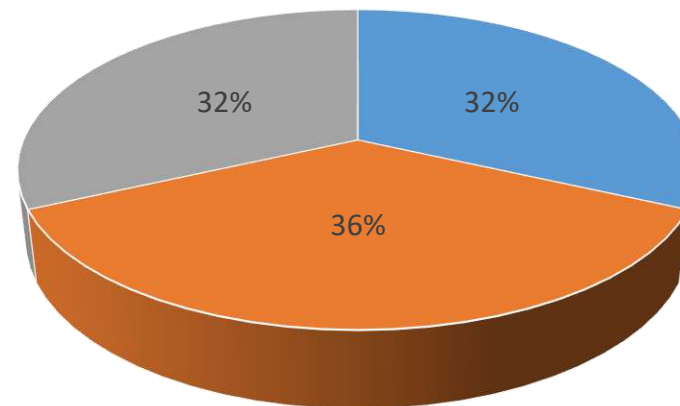
На какъв език общувате със здравните специалисти?

Ученици



■ Английски език ■ Руски език
■ Български език ■ БЕ, АЕ, РЕ

Родители



■ Английски език ■ Руски език ■ Три езика: БЕ, АЕ, РЕ



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

Проучване на мнението на ученици и родители чужденци

ИЗВОДИ

- Съществуват затруднения при комуникация със здравни специалисти, сред които преобладават:
 - Не ме разбират/ разбират ме погрешно
 - Прегледът отнема повече време
- Резултатите показват съответствие с посочените затруднения от страна на здравните специалисти



Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията чуждестранен пациент- медицински персонал

ЗАКЛЮЧЕНИЯ

- Проучени са основните езикови затруднения от страна на двете целеви групи:
 - *Здравни специалисти*
 - *Пациенти*
- Установена е необходимост от активни мерки за преодоляване на езикови бариери
- Налице е висок интерес сред медицинските специалисти за подобряване на чуждоезиковите умения чрез включване в специализиран чуждоезиков тренинг
- Резултатите подчертават необходимостта и релевантни ползи от разработване и апробиране на специализиран езиков тренинг за здравни специалисти – обект на следваща фаза на проекта



БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“

**Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията
чуждестранен пациент- медицински персонал**



**Департамент
по езиково
и подготвително
обучение**



БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“

Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията
чуждестранен пациент- медицински персонал



Департамент
по езиково
и подготвително
обучение



БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“

Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията
чуждестранен пациент- медицински персонал



Департамент
по езиково
и подготвително
обучение



БУРГАСКИ ДЪРЖАВЕН УНИВЕРСИТЕТ „ПРОФ. Д-Р АСЕН ЗЛАТАРОВ“

Въздействие на езиковите бариери върху комуникацията
чуждестранен пациент- медицински персонал



Департамент
по езиково
и подготвително
обучение