

PRISTUP USLUGAMA RAZMJENA PRISTUPA I PRAKSI

Na temelju [istraživanja o procjeni potreba](#) uočeno je kako su jezična barijera i izostanak tečajeva hrvatskog jezika za strance jedne od najvećih prepreka uspješnoj integraciji u Hrvatskoj. Jezična barijera je problem i u pristupu uslugama u zdravstvu zbog čega je u sklopu [Mreže za poboljšanje pristupa uslugama u zdravstvu](#) osmišljena pilot praksa osiguravanja usluge usmenog prijevoda u okviru pristupa uslugama u zdravstvu.

Pilot praksa osiguravanja usluge usmenog prijevoda u okviru pristupa uslugama u zdravstvu

Pilot praksa sastoji se od tri povezane grupe aktivnosti kojima se želi osvijestiti važnost prepoznavanja jezične komponente u pristupu uslugama u zdravstvu:

- Osvještavanje djelatnika i djelatnica u zdravstvu o postojanju online alata za prijevod i sporazumijevanje s osobama koje ne govore hrvatski jezik;
- Angažiranje prevoditelja/ica za potrebe usmenog prijevoda u okviru pristupa uslugama u zdravstvu;
- Stvaranje mreže prevoditelja/ica s ciljem prevoditeljske podrške pri pristupu zdravstvenim uslugama;

Online alati za prijevod

Postoje brojni alati koji mogu pripomoći u uspostavi i održavanju komunikacije s osobama koje ne pričaju hrvatski jezik:

eTranslation EU

Usluga strojnog prevođenja besplatna je za korištenje svim institucijama EU, tijelima javne uprave, sveučilištima, prevoditeljima EU, malim i srednjim poduzećima, europskim nevladinim organizacijama te za potrebe projekata financiranih u okviru Programa za digitalnu Europu, a koji su smješteni u državama članicama EU, Islandu, Norveškoj, Lihtenštajnu ili Ukrajini. eTranslation EU podržava sve službene jezike država članica EU, arapski, kineski, islandski, japanski, norveški, ruski, turski te ukrajinski jezik.

Mobilne aplikacije za strojni prijevod teksta / slike / dokumenata / zvuka:

- [Google Translate / Lens](#);
- [Yandex Translate](#)
- [Papago](#);
- [iTranslate](#);
- [Talking Translator](#);
- [SayHi Translate](#); te
- brojne druge aplikacije.

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;

Angažiranje prevoditelja/ica

U slučaju da Vam je potrebna pomoć pri sporazumijevanju s državljaninom treće zemlje za potrebe pružanja ili primanja zdravstvene usluge u okviru zdravstvenih ustanova na području Grada Zagreba, molimo Vas da ispunite obrazac na [našoj web stranici](#) te ćemo Vam se u najkraćem mogućem roku javiti s odgovorom.

U cilju što kvalitetnijeg prevođenja potrebno je:

Prije susreta:

- pročitati [Smjernice za pružanje usluga uz pomoć prevoditelja za strani jezik](#);
- planirati i precizno zakazati termin u dužem trajanju od onoga koji bi bio planiran za pružanje usluge bez pomoći prevoditelja;
- dati sve potrebne informacije kako bi se prevoditelj/ica mogao/mogla pripremiti za prevođenje;

Za vrijeme susreta:

- voditi komunikaciju usmjerenu na korisnika usluga;
- koristiti kratke i jasne rečenice i pritom paziti da se prevoditelju/ici omogući prevođenje kraćeg sadržaja i postavljanje dodatnih pitanja u slučaju ako je potrebno nešto razjasniti prije prevođenja;

Nakon susreta:

- napraviti kratku procjenu održanog prevođenja te dati povratnu informaciju prevoditelju/ici;

Stvaranje mreže prevoditelja/ica

Stvaranje mreže prevoditelja/ica u Hrvatskoj počiva na inicijalnom sakupljanju kontakata osoba koje prevode pri osiguravanju usluga izbjeglicama i migrantima, a koji bi se angažirali u slučaju potrebe za prevođenjem u okviru pristupa uslugama u zdravstvu. Ako ste prevoditelj/ica koji/a želi sudjelovati u ovoj pilot praksi, bilo na volonterskoj ili plaćenju osnovi, molimo Vas da ispunite obrazac koji možete pronaći na [našoj web stranici](#). Osim angažiranja za potrebe prevođenja cilj uspostave mreže jest i razmjena iskustava, znanja i vještina u ovom području, a kako bi se poboljšalo prevođenje za državljane trećih zemalja.



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