

2024

Tlumočnické služby – Tlumočení ve zdravotnictví – Požadavky
a doporučení

ČSN
ISO 21998

76 1507

Interpreting services – Healthcare interpreting – Requirements and recommendations

Services d'interprétation – Interprétation dans le domaine de la santé – Exigences et
recommandations

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO 21998:2020. Překlad byl zajištěn Českou
agenturou pro stan-
dardizaci. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO 21998:2020. It was translated
by the Czech Standardization Agency. It has the same status as the official version.

Národní předmluva

Souvisící ČSN

ČSN EN ISO 20109:2017 (73 0506) Simultánní tlumočení – Vybavení – Požadavky

ČSN EN ISO 24019:2023 (73 0508) Platformy pro simultánní tlumočení – Požadavky a doporučení

ČSN ISO 20539:2024 (76 1506) Překlad, tlumočení a souvisící technologie – Slovník

Vypracování normy

Zpracovatel odborného překladu: PETRAŠOVÁ BRNO, IČO 40448584

Technická normalizační komise: TNK 114 Terminologie: principy a koordinace

Vydala: Česká agentura pro standardizaci, státní příspěvková organizace

Citované dokumenty a souvisící ČSN lze získat na e-shopu.

Česká agentura pro standardizaci je státní příspěvková organizace zřízená Úřadem pro technickou
normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví na základě ustanovení § 5 odst. 2 zákona č. 22/1997 Sb.,
o technických požadavcích na výrobky a o změně a doplnění některých zákonů, ve znění pozdějších
předpisů.

ICS 11.020.99; 01.020

Obsah

Strana

Předmluva.....	5
Úvod.....	6
1..... Předmět normy.....	8
2..... Citované dokumenty.....	8
3..... Termíny a definice.....	8
3.1..... Termíny vztahující se k osobám zapojeným do tlumočení a ke způsobům tlumočení.....	8
3.2..... Termíny vztahující se k překladu.....	10
3.3..... Termíny vztahující se k tlumočnickým prostředím a specializacím.....	10
3.4..... Termíny vztahující se k jazyku.....	11
4..... Kompetence tlumočnicků ve zdravotnictví.....	12
4.1..... Kompetence týkající se ochrany pacienta.....	12
4.2..... Kompetence týkající se jazykové	

způsobilosti.....	12
4.3..... Interkulturní kompetence.....	13
4.4..... Interpersonální kompetence.....	13
4.5..... Technické kompetence.....	13
4.6..... Kompetence v oblasti terminologického výzkumu ve zdravotnictví.....	13
4.7..... Kompetence v oblasti zdravotnictví.....	13
4.8..... Komunikační kompetence.....	13
4.9..... Tlumočnické kompetence.....	13
4.10.... Podnikatelské kompetence.....	14
5..... Kvalifikace pro tlumočení ve zdravotnictví.....	14
6..... Jazyková asistence.....	14
7..... Autorizace tlumočnicka ve zdravotnictví.....	14
8..... Profesní rozvoj - Průběžné vzdělávání.....	14
9..... Odpovědnosti poskytovatelů tlumočnických služeb a tlumočnicků.....	14
9.1..... Odpovědnosti poskytovatelů tlumočnických služeb.....	14
9.2..... Odpovědnosti tlumočnicků ve	

zdravotnictví.....	15
--------------------	----

Příloha A (informativní) Výběr způsobu

tlumočení.....	17
----------------	----

Příloha B (informativní) Výběr formy

tlumočení.....	18
----------------	----

Příloha C (informativní) Péče o vlastní osobu a předané

trauma.....	19
-------------	----

Bibliografie.....	
-------------------	--

.....	20
-------	----



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO 2020

Veškerá práva vyhrazena. Žádná část této publikace nesmí být, není-li specifikováno jinak nebo nepožaduje-li se to v souvislosti s její implementací, reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým ani mechanickým, včetně pořizování fotokopii nebo zveřejňování na internetu nebo intranetu, bez předchozího písemného souhlasu. O souhlas lze požádat buď ISO na níže uvedené adrese, nebo členskou organizaci ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

CP 401 · Ch. de Blandonnet 8

CH-1214 Vernier, Geneva

Tel.: + 41 22 749 01 11

E-mail: copyright@iso.org

Web: www.iso.org

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) je celosvětová federace národních normalizačních orgánů (členů ISO). Mezinárodní normy obvykle vypracovávají technické komise ISO. Každý člen ISO, který se zajímá o předmět, pro který byla vytvořena technická komise, má právo být v této technické komisi zastoupen. Práce se zúčastňují také vládní i nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO navázala pracovní styk. ISO úzce spolupracuje s Mezinárodní elektrotechnickou komisí (IEC) ve všech záležitostech normalizace v elektrotechnice.

Postupy použité při tvorbě tohoto dokumentu a postupy určené pro jeho další udržování jsou popsány ve Směrnících ISO/IEC, Část 1. Zejména se má věnovat pozornost rozdílným schvalovacím kritériím potřebným pro různé druhy dokumentů ISO. Tento dokument byl vypracován v souladu s redakčními pravidly uvedenými ve Směrnících ISO/IEC, Část 2 (viz www.iso.org/directives).

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO nelze činit odpovědnou za identifikaci jakéhokoli nebo všech patentových práv.

Podrobnosti o jakýchkoli patentových právech identifikovaných během přípravy tohoto dokumentu budou uvedeny v úvodu a/nebo v seznamu patentových prohlášení obdržených ISO (viz www.iso.org/patents).

Jakýkoliv obchodní název použitý v tomto dokumentu se uvádí jako informace pro usnadnění práce uživatelů a neznamena schválení.

Vysvětlení nezávazného charakteru technických norem, významu specifických termínů a výrazů ISO, které se vztahují k posuzování shody, jakož i informace o tom, jak ISO dodržuje principy Světové obchodní organizace (WTO) týkající se technických překážek obchodu (TBT) – viz www.iso.org/iso/foreword.html.

Tento dokument vypracovala technická komise ISO/TC 37 *Jazyk a terminologie*, subkomise SC 5 *Překlad, tlumočení a souvisící technologie*.

Jakákoliv zpětná vazba nebo otázky týkající se tohoto dokumentu mají být adresovány národnímu normalizačnímu orgánu uživatele. Úplný seznam těchto orgánů lze nalézt na adrese www.iso.org/members.html.

Úvod

Tlumočnické služby ve zdravotnictví

- a) umožňují bezpečnou komunikaci především mezi poskytovateli zdravotní péče a pacienty;
- b) zajišťují jazykový přístup k zdravotnickým službám.

Tento dokument byl vypracován v reakci na celosvětově rostoucí poptávku přizpůsobovat se potřebám tlumočení pro pacienty, kteří mají jazykově omezený přístup k zdravotnickým službám, a rovněž potřebám odborných pracovníků ve zdravotnictví, např. lékařů, zdravotních sester a administrativních pracovníků ve zdravotnictví, a také v reakci na snahu o zajištění ochrany pacientů, jejich celkové pohody a důstojnosti v rámci vzájemné součinnosti při poskytování zdravotnických služeb. V zemích, které nemají zavedené žádné uznávané vzdělávání v oblasti tlumočení ve zdravotnictví, může tento dokument sloužit jako směrnice a základ pro vytvoření vhodného právního, administrativního a vzdělávacího systému pro všechny zúčastněné strany při tlumočení ve zdravotnictví.

Tlumočení ve zdravotnictví se také označuje jako tlumočení v lékařství.

Právo na zdravotnické služby je dobře zdokumentováno v několika mezinárodních a vnitrostátních dokumentech (viz odkazy [6] až [42]). Některé země rovněž přijaly právní předpisy, nařízení nebo směrnice týkající se poskytování kulturně a jazykově vhodných zdravotnických služeb. Tyto dokumenty vyžadují zajištění kvalifikovaných tlumočnických služeb pro jazykově a kulturně různorodé pacienty – viz odkazy [43] až [48]. Aby byla zajištěna ochrana pacientů, musí být tlumočnické služby ve zdravotnictví dostatečně kvalitní.

Tlumočení ve zdravotnictví se liší od překladů v lékařství nebo ve zdravotnictví. Překlad zahrnuje převádění různých forem obsahu do jiného jazyka v písemné podobě, což vyžaduje určitý proces a vyčlenění určitého času na daný úkol. Tlumočení zahrnuje převádění mluvených nebo znakových sdělení z jednoho jazyka do jiného buď při osobním tlumočení, nebo prostřednictvím tlumočení na dálku. Některí tlumočníci ve zdravotnictví mají kvalifikaci pro poskytování překladů v lékařství, jiní nikoliv. Stejně tak někteří překladatelé v lékařství mohou, ale nemusí mít kvalifikaci pro poskytování tlumočnických služeb ve zdravotnictví, jelikož tyto činnosti vyžadují odlišné soubory dovedností. Když nejsou dokumenty přeloženy, tlumočníci ve zdravotnictví je budou do jiného jazyka tlumočit z listu. Ustanovení tohoto dokumentu vyhovují i dalším požadavkům, které jsou specifické a jedinečné pro tlumočení ve zdravotnictví a ve zdravotnickém prostředí.

Tlumočení ve zdravotnictví se uskutečňuje mezi třemi nebo více účastníky, a to mezi

- 1) mluvčím (mluvčími) nebo znakující osobou (osobami) v jiném jazyce, než kterým mluví nebo znakuje poskytovatel zdravotní péče;
- 2) poskytovateli zdravotní péče nebo zdravotnickým personálem;
- 3) tlumočnickem (tlumočnickými) ve zdravotnictví.

Zdravotnické organizace si obstarávají tlumočnické služby přímo nebo prostřednictvím poskytovatele tlumočnických služeb (ISP). Tlumočníci ve zdravotnictví, kteří přicházejí do zdravotnické organizace tlumočit pro konkrétní případ, ať osobně, nebo prostřednictvím tlumočení na dálku (viz příloha B), se omezují na zapojení do komunikačních událostí, které vyžadují jejich služby. Tlumočníci ve

zdravotnictví, kteří pracují v oddělení tlumočnických služeb v rámci zdravotnické organizace, plní úkoly a přebírají odpovědnosti nad rámec tlumočení při komunikačních událostech. Tyto úkoly mohou souviset s překonáváním kulturních a jazykových rozdílů ve zdravotnické komunitě, mohou zahrnovat interkulturní šetření, kulturní nebo jazykové vzdělávání ostatních zdravotnických pracovníků, kontaktování pacientů, písemné překlady nebo řešení záležitostí souvisejících s administrativou a s prokazováním kvality daného tlumočnického oddělení, popř. s plněním povinností týkajících se ochrany pacientů podle požadavků zaměstnavatele. Tlumočníci ve zdravotnictví se řídí standardy správné praxe (viz odkazy [49] až [54]) a příslušným etickým kodexem.

Cíle tohoto dokumentu jsou:

- a) podporovat transparentnost trhu v oblasti tlumočení ve zdravotnictví;
- b) poskytovat informace a vysvětlení uživatelům tlumočnických služeb ve zdravotnictví;
- c) vytvářet profesionální pracovní podmínky pro tlumočníky ve zdravotnictví.

Tento dokument je přínosem pro všechny strany zapojené do tlumočnické práce ve zdravotnictví. Patří mezi ně

- tlumočníci ve zdravotnictví;
- poskytovatelé tlumočnických služeb;
- pacienti a doprovázející osoby;
- tlumočnická oddělení ve zdravotnických organizacích;

- vládní instituce;
- neziskové organizace;
- komunitní organizace, které poskytují tlumočnické služby;
- zaměstnanci, kteří poskytují tlumočnické služby;
- profesní sdružení;
- zdravotnické organizace;
- pedagogové a výzkumní pracovníci;
- poskytovatelé zdravotní péče a zdravotnický personál;
- tvůrci politiky v oblasti zdravotní péče.

1 Předmět normy

Tento dokument specifikuje požadavky a doporučení pro tlumočnické služby ve zdravotnictví zahrnující mluvenou a znakovanou komunikaci. Vztahuje se na všechny situace vyžadující tlumočení ve zdravotnictví, kde zúčastněné strany potřebují komunikovat pomocí mluveného nebo znakového jazyka za účelem řešení zdravotních problémů. Je určen pro poskytovatele tlumočnických služeb a pro tlumočníky ve zdravotnictví.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.