

اللغة العربية في البرمجيات و التقنية الحديثة - تطبيقات في مجال الرعاية الصحية

نبراس دياب

ملخص:

تهدف الورقة إلى تسليط الضوء على إمكانية استخدام وسائل الاتصال الأكثر رواجاً في العالم (iPhone/iPad) وتوظيفها في مجال الرعاية الصحية، مستفيدة من تجربة مستشفى الطب الرياضي وجراحة العظام - أسببتار - في الدوحة قطر في هذا المجال.

مقدمة:

يتشكل الكادر الطبي في أسببتار من أكثر من 62 جنسية أغلبهم من غير الناطقين باللغة العربية، وهم على احتكاك مباشر - وبشكل يومي- بالمرضى والمراجعين الذين يشكل الناطقون باللغة العربية منهم أكثر من 75% ، سواء أكانوا من الرياضيين أم غيرهم ومن فئات عمرية مختلفة .

حاجز اللغة كمشكلة قائمة:

من المقدمة يمكنك ملاحظة اشكالية حاجز اللغة بين المقدم والمتلقي للخدمة الصحية مما يعيق عملية التواصل بين الطرفين.

وللتغلب على هذه المشكلة حرصت أسببتار على تواجد ممرض/ممرضة ناطق باللغة العربية يقوم بدور مترجم بين الطبيب و المريض. وحرصاً من القائمين على المستشفى على تقديم أفضل رعاية صحية ممكنة وفرت الإدارة دورات لتعليم اللغة العربية كلغة أجنبية لمساعدة الكادر الطبي على تحسين مستوى التواصل لديهم باللغة العربية. إلا أن حاجز اللغة لم يتم تداركه بشكل كامل ولا بد من التفكير بطريقة للتخفيف من حدته.

نشأة فكرة البرنامج و تطورها

بدأت بطرح دورات لتعليم اللغة العربية لمنتسبي المستشفى بشكل يتناسب مع طبيعة المفردات التي يستخدمونها داخل المؤسسة، وفي ختام إحدى الدورات -كان منتسبها مجموعة من الأطباء والممرضين العاملين في غرفة العمليات- أبدى المشاركون رغبتهم بمعرفة كيفية طرح بعض الأسئلة الروتينية على المريض.

فقام العاملون بقسم الجراحة بنزويدي بقائمة تحتوي على مجموعة من الأسئلة، التعليمات والإرشادات التي يتكرر استخدامها في قسمهم.

و كمعلمة لغة عادة ما أنصح الطلاب باستخدام بطاقات الاستذكار او ما يسمى بالإنجليزية بالـ (Flash Cards) لما ثبت لها من أثر وفاعلية في حفظ المفردات والعبارات خاصة لدى الطلاب العاكفين على تعلم لغة أجنبية.

قمت بتصميم ثلاث مجموعات من البطاقات، ليتم استخدام كل مجموعة في مرحلة مختلفة من مراحل سير العملية الجراحية:

1. مرحلة التهيئة للعملية
2. مرحلة التخدير
3. مرحلة الإنعاش

أما بالنسبة لشكل هذه البطاقات فكان على النحو التالي:

الوجه الأول لكل بطاقة يحتوي على السؤال/ العبارة المراد طرحه مكتوبا باللغة الإنجليزية أما الوجه الثاني ففيه الترجمة العربية لذلك السؤال متبوعا بطريقة اللفظ بحروف لاتينية لضمان اللفظ الصحيح للمفردات العربية قدر الإمكان. كما عمدت إلى إرفاق كل سؤال بمفاتيح تعين على لفظ بعض الأحرف العربية التي يصعب لفظها على الناطق بغيرها- الحروف التي لا يوجد مقابل لها في اللغة الإنجليزية- كحرفي العين و الغين على سبيل المثال.

هل عندك/عندك حساسية؟

Hal a^oaindaka /a^oaindaki hsasyyah?

a^oa: deep /A/ as in Attention

Do you have any allergies?

لاقي استخدام هذه البطاقات استحسان الفريق الطبي في أسببتار وذلك بسبب تفاعل المريض معها فهو الآن يستطيع أن يفهم ما يطلبه منه حتى لو كان اللفظ ركيكا بعض الشيء ، من هنا كانت فكرة إضافة خاصية الصوت لضمان اللفظ السليم لهذه العبارات والأسئلة أمراً ضرورياً .

بتوجيهات من المدير التنفيذي لأسببتار- الدكتور خليفة الكواري- عملت جنباً إلى جنب مع مطور برامج ال(iPad) في قسم المعلومات التقنية في أسببتار.

تمكنا عندها من تطوير برنامج اسميناها بـ(iMedQ) عبارة عن الصورة الرقمية للبطاقات السالفة الذكر مضافاً إليها خاصية الصوت.

الصفحة الأولى للبرنامج فيها قائمة اختيار اللغة-تبعاً للغة المستخدم- اللغات المتاحة هي الإنجليزية، الفرنسية، الألمانية، الإيطالية، الإسبانية و التركية.

بعد اختيار اللغة يأتي دور اختيار المرحلة المعنية سواء كانت :- التهيئة للعملية - التخدير - الإنعاش.

كل مرحلة تحتوي على قائمة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو التعليمات والإرشادات المتداولة في تلك المرحلة على وجه الخصوص، عند الضغط على سؤال ما ننتقل إلى صفحة أخرى يظهر فيها السؤال مكتوباً بلغة المستخدم تحته ترجمة السؤال إلى العربية، بالضغط على الكتابة العربية سنتمكن من سماع السؤال منطوقاً بلغة واضحة.

خلال عملنا واجهتنا تحديات عدة، أهمها:

1- مخاطر طبية تنتج عن طرح أسئلة مفتوحة على المريض فتُشكل إجابتها على الطبيب/الممرض غير الناطق بالعربية.

للحد من هذه المخاطر لجأنا إلى الأسئلة المغلقة حيث تنحصر إجابتها بـ(نعم) أو (لا) فقط الذي من شأنه أن يمنع حدوث أي لبس.

2- مشكلات تقنية انحصرت في الغالب بـ:

- اختلاط المستويات، و ذلك عند محاولة تخصيص مستوى خاص باللغات ثم مستوى آخر للقوائم الرئيسية .
- عدم تعرف البرنامج على ملفين صوتيين في المستوى الواحد- مستوى السؤال الواحد- فاللغة الإنجليزية لا تميز بين المذكر و المؤنث عند طرح سؤال بصيغة الشخص الثاني (Do you have pain?) بينما اللغة العربية فيها تمييز.
- مستوى الصوت الصادر عن جهاز ال(iPad) يتسم بالضعف ، يعود ذلك لعملية التصنيع نفسها، تمكناً من التغلب على هذه المشكلة عن طريق وصل الأيبياد بمكبرات للصوت كذلك التي تستخدم في أجهزة الحواسيب .
- التحديث الذي أجرته شركة آبل على نظام تشغيل الأيفون/الأيبياد من (4.x) إلى(5.x) اضطرنا للعودة إلى نقطة الصفر في كتابة البرنامج وذلك لوجود اختلاف كبير بين النظامين.

أما خطتنا المستقبلية للارتقاء بالبرنامج فهو العمل على إضافة خاصية جديدة ، تمكن المستخدم من تكوين سؤال غير موجود في القوائم المرفقة وذلك من خلال ربط البرنامج بقاعدة بيانات خاصة به. و للذهاب أبعد من ذلك فإننا نطمح إلى تزويد البرنامج بميزة التعرف على الصوت بحيث يتحدث المريض إلى الطبيب فيقوم الجهاز بتلقي الصوت الصادر عن المريض ثم يظهره على الشاشة مكتوباً بالعربية يترجمه إلى لغة المستخدم/ الطبيب و بالعكس أيضاً. إن الوصول بالبرنامج إلى هذا المستوى يتطلب المزيد من البحث والدراسة.

إن الجهد الملحوظ الذي تقوم به أسببتار لدعم اللغة العربية هو في الحقيقة نتاج رؤية واضحة لمؤسسة تسعى إلى الريادة والتميز وهو ما أوصلها لأن تكون مركز الفيفا الطبي للتميز.