PAYAP UNIVERSITY LIBRARY
TRUTH • SERVICE

Research Report

การศึกษาการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับล่ามภาษาญี่ปุ่น
ของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

A Study of the Teamwork between Medical Personnel and
Japanese-Thai Interpreters at Private Hospitals in Chiang Mai

By

Elisa Mie Nishikito, Ph.D.

Research Volume 360 Completed Year 2017

Payap University

PAYAP UNIVERSITY

Abstract

Title of the Research Project: A Study of the Teamwork between Medical Personnel and Japanese-Thai Interpreters at Private Hospitals in Chiang Mai

Name of the Head of the Project: Elisa Mie Nishikito

Objectives:

1. To analyze and discuss some of the difficulties faced by medical personnel and Japanese-Thai Interpreters at Private Hospitals in Chiang Mai.
2. To provide a guideline for enhancing their teamwork.

Research Methodology:

1. Data were collected at three private hospitals in Chiang Mai via in-depth interviews with 6 physicians, 7 nurses, 7 interpreters, and at the Long-Stay Life Club with 7 Japanese pensioners who have been treated at of one of the three hospitals.
2. Interviews were voice-recorded and later transcribed *verbatim*.
3. Analysis was carried out from a sociolinguistics and cross-cultural communication perspectives.
4. Results were presented in a descriptive form.

Major Findings:

The results revealed that physician-interpreter teamwork and nurse-interpreter teamwork have a distinct nature. As specialists whose role is to diagnose the disease, physicians need to get accurate information from the patient. In this context, factors that affected their teamwork were: (1) the interpreter's medical knowledge and the physician's

PAYAP UNIVERSITY

use of technical terms; (2) the interpreter's language proficiency; (3) cultural differences between Thai physicians and Japanese interpreters, as well as differences in health beliefs and values between Thai physicians and Japanese patients; (4) interpersonal relationships between the physician and interpreter; and (5) the interpreter's role and their scope of work being unclear for both parties.

Regarding the nurse-interpreter teamwork, it was revealed that they work closely together to take care of the patient. Factors that affected their teamwork were mainly related to coordination issues: (1) the interpreter cannot be immediately available; and (2) the lack of work coordination.

Based on the results, we presented a guideline for physicians, nurses, interpreters and hospitals. Recommendations for physician-interpreter teamwork were: (1) For physicians: being careful with the usage of technical terms; using strategies to help the interpreter when the latter is having difficulties in translating; and using strategies to check the accuracy of the interpretation. (2) For interpreters: increasing their medical knowledge in conjunction with language skills; making efforts to clearly transmit the patient's feelings; explaining the differences in health beliefs and values to both the physician and patient; and using strategies to communicate with physicians without defying their authority. Recommendations for nurse-interpreter teamwork were: come up with strategies that help nurses communicate with patients when the interpreter is absent; and discussing about coordination issues. Recommendations for hospitals were: defining the interpreter's roles and scope of work; establishing a code of ethics; and ensuring the interpreter's physical and mental health.

Finally, with the aim of producing qualified professionals for the current social context, some recommendations were made for the academic curricula of Japanese Language and Nursing. They include teaching students about career skills such as communicating with foreign patients, teamwork and cross-cultural communication.

Keywords: Medical interpreter, Japanese patient, Physician-interpreter teamwork, Nurse-interpreter teamwork, Guideline for triadic interaction.

PAYAP UNIVERSITY

บทคัดย่อ

ชื่อโครงการ การศึกษาการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับล่ามภาษาญี่ปุ่นของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่

ชื่อหัวหน้าโครงการวิจัย เอลิสะ มิเอะ นิชิคิโตะ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์เกี่ยวกับอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทางแพทย์กับล่ามภาษาญี่ปุ่นของโรงพยาบาลเอกชนในจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรทางแพทย์กับล่ามภาษาญี่ปุ่นให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากโรงพยาบาลเอกชนสามแห่งในจังหวัดเชียงใหม่โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก บุคลากรทางการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ จำนวน 6 คน พยาบาล จำนวน 7 คน ล่ามภาษาญี่ปุ่น จำนวน 7 คน และผู้พำนักระยะยาวชาวญี่ปุ่นที่เคยใช้บริการล่ามทางการแพทย์จากโรงพยาบาลเอกชนสามแห่งข้างต้น จำนวน 7 คน
2. ผู้วิจัยดำเนินการอัดเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ หลังจากนั้นจึงนำมาถอดเสียงเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
3. สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์จากมุมมองเรื่องภาษาศาสตร์สังคมและการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม
4. ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัย

PAYAP UNIVERSITY

ผลการศึกษาพบว่า การทำงานร่วมกันระหว่างแพทย์กับล่าม และระหว่างพยาบาลกับล่ามมีลักษณะที่แตกต่างกันอย่างชัดเจน ในฐานะผู้เชี่ยวชาญในการวินิจฉัยโรค แพทย์จำเป็นต้องได้รับข้อมูลที่แม่นยำจากผู้ป่วย สำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างแพทย์กับล่าม ปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงาน ได้แก่ (1) ความรู้ทางการแพทย์ของล่ามและการใช้คำศัพท์เฉพาะทางการแพทย์ของแพทย์ (2) ความชำนาญทางภาษาของล่าม (3) ความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างแพทย์ชาวไทยกับล่ามชาวญี่ปุ่น และความแตกต่างทางความเชื่อและมุมมองเรื่องสุขภาพของแพทย์ชาวไทยกับผู้ป่วยชาวญี่ปุ่น (4) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของแพทย์กับล่าม (5) บทบาทและขอบเขตการทำงานของล่ามที่ยังไม่ชัดเจนสำหรับทั้งสองฝ่าย

สำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างพยาบาลกับล่าม ผลการศึกษาพบว่า มีการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดในการดูแลผู้ป่วย ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันจะเกี่ยวข้องกับเรื่องการประสานงานเป็นหลัก ได้แก่ (1) การที่ล่ามไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันที (2) การขาดความร่วมมือในการทำงาน จากผลการศึกษา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับแพทย์ พยาบาล ล่าม และโรงพยาบาล ดังต่อไปนี้ ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างแพทย์กับล่าม มีดังนี้ (1) สำหรับแพทย์ ได้แก่ การระวังการใช้คำศัพท์เฉพาะทางทางการแพทย์ การหาวิธีเพื่อช่วยล่ามเมื่อล่ามประสบปัญหาในการแปล และการหาวิธีในการตรวจสอบความแม่นยำของการแปล (2) สำหรับล่าม ได้แก่ การเพิ่มพูนความรู้ทางการแพทย์ พร้อมกับทักษะทางภาษา การอธิบายความรู้สึกของคนไข้อย่างชัดเจน การอธิบายความแตกต่างเกี่ยวกับความเชื่อและมุมมองเรื่องสุขภาพให้แพทย์และผู้ป่วยชาวญี่ปุ่นเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และการเห็นถึงความสำคัญของการปฏิบัติงานอย่างเต็มโดยไม่ต้องยำเกรงต่อตำแหน่งในการทำงานของแพทย์ ข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานร่วมกันระหว่างพยาบาลกับล่าม มีดังนี้ การจัดระบบเพื่อช่วยให้พยาบาลสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยกรณีที่ล่ามไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ทันที และการร่วมพูดคุยเพื่อหาแนวทางในการประสานงานร่วมกัน ข้อเสนอแนะสำหรับโรงพยาบาล ได้แก่ การทำความเข้าใจบทบาทและขอบเขตการทำงานของล่าม การสร้างจรรยาบรรณล่าม และการให้การดูแลสุขภาพร่างกายและจิตใจของล่ามที่อาจได้รับผลกระทบจากการปฏิบัติงาน

สุดท้ายนี้ เพื่อเป็นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพสำหรับสังคมในปัจจุบัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการเรียนการสอนของหลักสูตรวิชาภาษาญี่ปุ่นและวิชาพยาบาลศาสตร์ โดยเสริมการเรียนการสอนทักษะด้านอาชีพ เช่น การสื่อสารกับผู้ป่วยชาวต่างชาติ การทำงานร่วมกันเป็นทีม และการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม เป็นต้น

คำสำคัญ: ล่ามทางการแพทย์ ผู้ป่วยชาวญี่ปุ่น การทำงานร่วมกันระหว่างแพทย์กับล่าม การทำงานร่วมกันระหว่างพยาบาลกับล่าม แนวทางการสื่อสารโดยผ่านคนกลาง

PAYAP UNIVERSITY

Acknowledgements

This research was completed thanks to the cooperation of many people who gave information, suggestions, advices, opinions and encouragement.

I am grateful and thankful to Professor Dr. Attachak Sattayanurak for his comments on the research paper. My special thanks to Associate Professor Sirikan Limpakan, M.D., Ph.D., Associate Professor Tasanee Methapisit and Associate Professor Hiroki Goto for their supportive feedback, and valuable suggestions during the research draft processing. As well, my thanks go to Associate Professor Siriratana Juntaramano, Assistant Professor Thomas M. Tehan, Ms. Saranya Konjit and Ms. Sirikwan Sanguanphom for their comments regarding the research proposal. My special thanks to my co-researcher Mr. Phuwat Tha-Inta for helping me with Thai language throughout the research process.

I extend my gratitude to all participating hospitals, physicians, nurses, interpreters and the Japanese pensioners who shared their precious time and provided me with insightful information. There are many other people I wish to thank: Payap University for providing me with financial support; the research office team and Assistant Professor Dr. Nongnaphat Phanphonlakrit for their constant guidance, and my colleagues at the Japanese Language Department, whose understanding and cooperation offered me more time to carry out this research.

Finally, I wish to thank my family for their patience and support during the last couple of years I have dedicated to this work.

Elisa Mie Nishikito

February 8, 2017

PAYAP UNIVERSITY

Table of Contents

	Page
English Abstract	**(a)**
Thai Abstract	**(c)**
Acknowledgements	**(e)**
Table of Contents	**(f)**
List of Tables	**(k)**
List of Figures	**(m)**
List of Abbreviations	**(n)**
Chapter 1: Introduction	**1**
1.1. Background and Rationale	1
1.2. Research Question	5
1.3. Objectives of the Research Project	5
1.4. Scope of the Research Project	5
1.4.1. Sample Group	5
1.4.2. Conceptual Framework	6
1.5. Expected Benefits	7
1.5.1. Short-Term Benefits	7
1.5.2. Long-Term Benefits	8
1.6. Definition of Terms	8

PAYAP UNIVERSITY

Chapter 2: Review of Related Literature 10

2.1. Overview of the Medical Interpreting Service 10
2.1.1. Medical Interpreting Service in the United States of America 11
2.1.2. Medical Interpreting Service in Japan 15
2.1.3. Medical Interpreting Service in Thailand 20
2.2. The Social Context of the United States, Japan, and Thailand: Implications for Medical Interpreting Services 24
2.2.1. The United States' Context 24
2.2.2. Japan's Context 25
2.2.3. Thailand's Context 27
2.3. Perspectives on the Teamwork between Medical Personnel and Interpreters 29
2.3.1. Teamwork between Physicians and Medical Interpreters from the Physician's Perspective 29
2.3.2. Teamwork between Health Care Professionals and Medical Interpreters from the Interpreter's Perspective 33
2.3.3. Teamwork between Health Care Professionals and Medical Interpreters from an Interpreting Service Provider's Perspective 36
2.3.4. Teamwork between Physicians and Medical Interpreters from the Perspective of Training and Continuing Education 39

Chapter 3: Research Methodology 42

Pre-Research Stage: Medical Interpreting in Chiang Mai 43
3.1. Medical Interpreting Service in Chiang Mai 43
3.1.1. Hiring New Interpreters 44
3.1.2. Training New Interpreters 45
3.1.3. Duties and Responsibilities of the Interpreter 46

PAYAP UNIVERSITY

3.1.4. Peculiarities of Medical Interpreting Service in Chiang Mai 48

Research Stage: Method of Research 52

3.2. Method of Data Collection 52

3.2.1. Content Validity of the Interviews as Data Collection Tool 53

3.2.2. Place of Data Collection 53

3.2.3. Period of Data Collection 54

3.2.4. Sample Group 54

3.3. Interview Content 57

3.3.1. Questions for Medical Personnel 57

3.3.2. Questions for Interpreters 59

3.3.3. Questions for Patients 60

3.4. Method of Data Analysis 62

Chapter 4: Results and Discussions **63**

4.1. About Medical Personnel and Interpreters 63

4.2. The Teamwork between Physicians and Japanese-Thai Interpreters 66

4.2.1. Medical knowledge 69

4.2.2. Language Issues 77

4.2.3. Cross-Cultural Issues 89

4.2.4. Interpersonal Relationship Issues 100

4.2.5. Understanding the Interpreter's Work 102

4.2.6. Summary of the Teamwork between Physicians and Interpreters 108

4.3. The Teamwork between Nurses and Japanese-Thai Interpreters 115

4.3.1. The Interpreter is not Always Available 118

4.3.2. Unclear Definition of Each Other's Role and Scope of Work 129

PAYAP UNIVERSITY

4.3.3. Lack of Work Coordination between Nurses and Interpreters 134
4.3.4. Other Issues 137
4.3.5. Summary of the Teamwork between Nurses and Interpreters 145
4.4. Summary of the Teamwork between Medical Personnel and Japanese-Thai Interpreters 148

Chapter 5: Conclusions and Further Considerations **150**

5.1. Recommendations for Hospitals 150
5.1.1. Guidelines for Hospitals 150
5.1.2. Guidelines for Medical Personnel 155
5.1.3. Guidelines for Interpreters 158
5.2. Recommendations for the Academic Education 160
5.2.1. Academic Education for the 21st Century and Beyond 161
5.2.2. Workshop for Undergraduate Students: Simulation of History Taking Mediated by Japanese-Thai Interpreters 162
5.3. Further Considerations 165
5.3.1. Limitations of this Study 165
5.3.2. Suggestions for Further Studies 166

Annex **168**

1. JAMI Code of Ethics for Medical Interpreters 169
2. Example of a list of words in Japanese and Thai that facilitates communication between nurses and patients 170
3. Example of questions to be asked for breast cancer examination 171
4. Example of questions to be asked for colorectal cancer examination 172
5. Examples of interview structures by the physician 173
6. Examples of medical history taking interviews (simplified version) 174

PAYAP UNIVERSITY

Bibliography 175

Appendix 183

A. Official Letter from the Research Office, Payap University to Hospitals 184
B. Letter from the Researchers to Hospitals 185
C. Letter from the Researchers to the Interviewees 187
D. Guideline of Questions for Medical Personnel 188
E. Guideline of Questions for Interpreters 190
F. Consent Form for Patients 192
G. Guideline of Questions for Patients (Phase 1) 193
H. Guideline of Questions for Patients (Phase 2) 194

Curriculum Vitae of the Researcher 196

PAYAP UNIVERSITY

List of Tables

		Page
1.1.	Private hospitals in Chiang Mai that offer medical interpreting service	3
2.1.	Medical interpreting course by Osaka University	19
2.2.	General guidelines for monolingual providers in a cross-cultural environment	31
2.3.	Guidelines or provider-interpreter-patient interaction	32
2.4.	Guidelines for language use in interpreter-dependent interviews	33
2.5.	Summary of the interpreters' opinions	34
2.6.	Guidelines for health care providers and health care professionals	37
2.7.	Guidelines for interpreters	38
3.1.	Number of Japanese-Thai interpreters at private hospitals in Chiang Mai	43
3.2.	Sample group for in-depth interviews	55
3.3.	Physicians	55
3.4.	Nurses	56
3.5.	Interpreters	56
3.6.	Patients	57
4.1.	Medical knowledge issues between physicians and interpreters	69
4.2.	Language issues	77
4.3.	Cultural differences between physicians and Japanese interpreters	89
4.4.	Differences in health protocols and health beliefs	93
4.5	Interpersonal relationships between physicians and Japanese-Thai interpreters	101
4.6.	Physicians' and interpreters' understanding towards the work of the interpreter	103

PAYAP UNIVERSITY

4.7. Unavailability of interpreters 118
4.8. Unclear definition of the nurse's and interpreter's role 129
4.9. Lack of coordination between nurses and interpreters 134
4.10. Factors that may affect the nurse-interpreter teamwork 137
5.1. Recommendations for hospitals that offer medical interpreting service 151
5.2. The roles and duties of the interpreter 151

PAYAP UNIVERSITY

List of Figures

2.1. Stakeholders involved in the development of medical interpreting service in the USA 24

2.2. Stakeholders involved in the development of medical interpreting service in Japan 25

2.3. Stakeholders involved in the development of medical interpreting service in Thailand 27

4.1. Factors affecting the teamwork between physicians and Japanese-Thai interpreters 68

4.2. Work coordination issues in the teamwork between nurses and interpreters 117

PAYAP UNIVERSITY

List of Abbreviations

CCHI	Certification Commission for Medical Interpreters
CLL	Long-Stay Life Club
IMIA	International Medical Interpreters Association
JAMI	Japan Association of Medical Interpreters
JCI	Joint Commission International
LEP	Limited English Proficiency
LJP	Limited Japanese Proficiency
JLPT	Japanese Language Proficiency Test
LLA	Language Line Academy
NBCMI	National Board of Certification for Medical Interpreters
NGO	Non-governmental Organization
NPO	Non-profit Organization
SCC	Society for the Study of Care and Support in Chiang Mai

PAYAP UNIVERSITY