

APPENDICES

Appendix 1: The Critical Appraisal Skills Programme (CASP) Qualitative Research Checklist



www.casp-uk.net
info@casp-uk.net
Summertown Pavilion, Middle
Way Oxford OX3 7LG

CASP Checklist: 10 questions to help you make sense of a Qualitative research

How to use this appraisal tool: Three broad issues need to be considered when appraising a qualitative study:

- Are the results of the study valid? (Section A)
- What are the results? (Section B)
- Will the results help locally? (Section C)

The 10 questions on the following pages are designed to help you think about these issues systematically. The first two questions are screening questions and can be answered quickly. If the answer to both is "yes", it is worth proceeding with the remaining questions. There is some degree of overlap between the questions, you are asked to record a "yes", "no" or "can't tell" to most of the questions. A number of italicised prompts are given after each question. These are designed to remind you why the question is important. Record your reasons for your answers in the spaces provided.

About: These checklists were designed to be used as educational pedagogic tools, as part of a workshop setting, therefore we do not suggest a scoring system. The core CASP checklists (randomised controlled trial & systematic review) were based on JAMA 'Users' guides to the medical literature 1994 (adapted from Guyatt GH, Sackett DL, and Cook DJ), and piloted with health care practitioners.

For each new checklist, a group of experts were assembled to develop and pilot the checklist and the workshop format with which it would be used. Over the years overall adjustments have been made to the format, but a recent survey of checklist users reiterated that the basic format continues to be useful and appropriate.

Referencing: we recommend using the Harvard style citation, i.e.: Critical Appraisal Skills Programme (2018). CASP (insert name of checklist i.e. Qualitative) Checklist. [online] Available at: URL. Accessed: Date Accessed.

©CASP this work is licensed under the Creative Commons Attribution – Non-Commercial-Share A like. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/> www.casp-uk.net



Paper for appraisal and reference:

Section A: Are the results valid?

1. Was there a clear statement of the aims of the research?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• what was the goal of the research
• why it was thought important
• its relevance

Comments:

2. Is a qualitative methodology appropriate?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• the research question to interpret or illuminate the actions and/or subjective experiences of research participants
• to qualitative research the right methodology for addressing the research goal

Comments:

Is it worth continuing?

3. Was the research design appropriate to address the aims of the research?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• if the research has justified the research design (e.g. have they discussed how they decided which method to use)

Comments:



4. Was the recruitment strategy appropriate to the aims of the research?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• if the researcher has explained how the participants were selected
• if the researcher has explained why the participants then selected make the most appropriate to provide access to the topic of knowledge sought by the study
• if there are any discussions around recruitment (e.g. why some people chose not to take part)

Comments:

5. Was the data collected in a way that addressed the research issue?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• if the timing for the data collection was justified
• if it is clear how data was collected (e.g. focus group, semi-structured interview, etc.)
• if the researcher has justified the methods chosen
• if the researcher has explained the methods chosen (e.g. open-ended, semi-structured, in-depth, or other) and how they are conducted or did the researcher explain to the participants why they were chosen?
• if the researcher has explained how they have handled the effects of the study on the participants during and after the study
• if the researcher has explained how they have handled the effects of the study on the participants during and after the study
• if the researcher has explained how they have handled the effects of the study on the participants during and after the study

Comments:



6. Has the relationship between researcher and participants been adequately considered?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• if the researcher critically examined their own role, potential bias and influence during (a) formulation of the research questions (b) data collection, including sample recruitment and choice of location
• how the researcher responded to events during the study and whether they considered the implications of any changes in the research design

Comments:

Section B: What are the results?

7. Have ethical issues been taken into consideration?
- Yes ☐ Can't Tell ☐ No ☐

HINT: Consider
• if there are sufficient details of how the research was explained to participants for the reader to assess whether ethical standards were maintained
• if the researcher has discussed issues raised by the study (e.g. issues around informed consent or confidentiality or how they have handled the effects of the study on the participants during and after the study)
• if approval has been sought from the ethics committee

Comments:

8. Was the data analysis sufficiently rigorous?

Yes ☐
Can't Tell ☐
No ☐

- HINT: Consider
- If there is an in-depth description of the analysis process
 - If thematic analysis is used, if so, is it clear how the categories/themes were derived from the data
 - Whether the researcher explains how the data presented were selected from the original sample to demonstrate the analysis process
 - If sufficient data are presented to support the findings
 - To what extent contradictory data are taken into account
 - Whether the researcher critically examined their own role, potential bias and influence during analysis and selection of data for presentation

Comments:

9. Is there a clear statement of findings?

Yes ☐
Can't Tell ☐
No ☐

- HINT: Consider whether
- If the findings are explicit
 - If there is adequate discussion of the evidence both for and against the researcher's arguments
 - If the researcher has discussed the credibility of their findings (e.g. triangulation, respondent validation, more than one analyst)
 - If the findings are discussed in relation to the original research question

Comments:

Section C: Will the results help locally?

10. How valuable is the research?

- HINT: Consider
- If the researcher discusses the contribution the study makes to existing knowledge or understanding (e.g. do they consider the findings in relation to current practice or policy, or relevant research-based literature)
 - If they identify new areas where research is necessary
 - If the researchers have discussed whether or how the findings can be transferred to other populations or considered other ways the research may be used

Comments:

Appendix 2: Approval of Research Ethics



UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Jawatankuasa Etika Penyelidikan USIM

USIM: 2.12/244 (595)
16 Jamadilawal 1443 / 21 Disember 2021

Dr. Tg Ainul Farha Binti Tg Abdul Rahman
Pensyarah
Kolej GENIUS Insan

Y.Bhg. Prof./Dr./Tuan/Puan,

KELULUSAN ETIKA MENJALANKAN PENYELIDIKAN DI UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Tajuk : *'Exploring The Needs Of Arabic Interpreters In Promoting Medical Tourism Among Visitors From Arab-Speaking Nations'*

Kod Projek : USIM/JKEP/2021-183

Dengan segala hormatnya merujuk kepada perkara di atas.

2. Sukacita dimaklumkan bahawa, Jawatankuasa Etika Penyelidikan USIM bertarikh pada 21 Disember 2021 telah meluluskan penyelidikan Y.Bhg. Profesor/Dr./Tuan/Puan bagi tajuk di atas seperti maklumat berikut:

- i. Tempoh kajian diluluskan : 1 Mac 2020 sehingga 28 Februari 2022.
- ii. Peruntukan : RM 60,200 daripada Kementerian Pengajian Tinggi.

3. Penyelidik perlu mengemukakan **Laporan Kemajuan Setiap 6 Bulan** dan **Laporan Akhir** sebaik sahaja penyelidikan tamat kepada Sekretariat Jawatankuasa Etika Penyelidikan USIM.

Sekian, terima kasih.

"WAWASAN KEMAKMURAN BERSAMA 2030"

Saya yang menjalankan amanah,



(PROF. MADYA DR. RAFIDAH HANIM BINTI MOKHTAR)
Pemangku Pengerusi,
Jawatankuasa Etika Penyelidikan
Universiti Sains Islam Malaysia

s.k. - Fail JKEP USIM

Berilmu, Berdisiplin dan Bertakwa
Knowledgeable, Disciplined and Devout



Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai 71800, Negeri Sembilan Darul Khusus, Malaysia
Tel : (+6)06 - 798 8000 Faks : (+6)06 - 798 8204 www.usim.edu.my



UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Institution	Islamic Science University of Malaysia
-------------	--

NAME OF ETHICS COMMITTEE/IRB: Research Ethics Committee, Islamic Science University of Malaysia	ETHICS COMMITTEE/IRB REF NO: USIM/JKEP/2021-183
PROTOCOL TITLE: Exploring The Needs of Arabic Interpreters in Promoting Medical Tourism Among Visitors from Arab-Speaking Nations.	
PRINCIPAL INVESTIGATOR: Dr. Tg Ainul Farha Binti Tg Abdul Rahman Genius Insan Collage Islamic Science University of Malaysia	

The following items (/) related to the above study that is to be conducted by the above investigator have been received and reviewed

Documents

- (/) Research Application Form
- (/) Research Proposal
- () Non-Disclosure Agreement
- () Project Agreement
- () Publication Policy
- (/) Information Sheet (Malay & English) & Consent Form (Malay & English)
- (/) Questionnaire (Malay & English)
- (/) Curriculum Vitae of Researcher
- () Other relevant document

The Research Ethics Committee Islamic Science University of Malaysia operates in accordance to the International Conference of Harmonization Good Clinical Practice Guidelines.

Comments (if any): _____

Date of Approval: 21 December 2021


Prof. Madya Dr. Rafidah Hanim Mokhtar
Acting Chairman
Research Ethics Committee
The Islamic Science University of Malaysia

Research Ethics Committee, Islamic Science University of Malaysia
Faculty of Medicine and Health Sciences
Persiaran Ilmu Putrajaya, 71800 Nilai Negeri Sembilan MALAYSIA.
Website: <http://www.fpsk.usim.edu.my/>

Appendix 3: Table of Systematic Literature Review Findings

	Author	Language Proficiency Skill				Communication skills				Interaction With Medical Teams			Interaction With Patients	
		A	D	M T	T C	A S	C C U	C E	N V C	CC	NA TI	LU IR	DUI	TI
1	Hsieh, 2010 (United States of America)					/	/		/			/		
2	Hsieh & Hong, 2010 (United States of America)					/		/	/		/			
3	Hsieh & Kramer, 2012 (United States of America)					/				/	/	/		
4	(Ramsey et al., 2012) (United States of America)	/												/
5	Hsieh & Terui, 2015 (United States of America)					/	/			/				
6	Ike, B. R. et. al. 2015 (United States of America)													/
7	(Brooks et al., 2016) (United States of America)	/			/									

[illegible]

14	(Gutierrez et al., 2017) (United States of America)			/										
15	(Gwag et al., 2017) (Korea)			/		/			/	/	/			
16	(Park et al., 2017) (United States of America)					/	/	/	/	/				
17	(Tian & Deocampo, 2017) (Thailand)	/		/	/	/	/							
18	(Wu & Rawal, 2017) (Canada)					/			/	/				
19	(Kamara et al., 2018) (United States of America)	/		/				/						/
20	(Krieger et al., 2018) (America)			/	/	/			/		/			
21	(Sturman et al., 2018) (Australia)		/	/					/	/		/		
22	(Carlsson et al., 2019) (Sweden)	/		/										

23	(Gutierrez et al., 2019) (United States of America)							/		/				
24	(Lor et al., 2019) (United States of America)	/	/	/		/					/	/		
25	(Şener & Kincal, 2019) 2019 (Turkey)			/										
	Total	23				23				19			7	

Language Proficiency Skill	Communication skills	Interaction With Medical Teams	Interaction With Patients
A = Accuracy D = Dialect MT = Medical Terminology TC = Time constraint	AS = Analytical Skill CCU = Cross-cultural understanding CE = Clinical empathy NVC = Non-verbal cue	CC = Communication complexities NATI = Negative Attitude Towards Interpreters LUIR = Lack of Understanding of the Interpreter's Role	DUI = Difficult understanding the Interpreter TI = Trust Issues

Appendix 4: The Interview Question Before Being Validated by Experts

Tajuk penyelidikan: Model Bahasa Dan Perkhidmatan Komunikasi Dalam
Mempromosikan Pelancongan Perubatan

Objektif:

- 1) Mengenal pasti isu semasa yang dihadapi oleh jurubahasa Arab dalam mempromosikan pelancongan kesihatan.
- 2) Menganalisis keperluan jurubahasa Arab dalam mempromosikan pelancongan kesihatan.
- 3) Mengetahui strategi terkini yang digunakan oleh sektor perkhidmatan bahasa dan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan di Malaysia.
- 4) Mengenalpasti keperluan sektor perkhidmatan bahasa dan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan kepada pihak berkepentingan seperti Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC).

No.	Soalan	No. objektif	Komentar/cadangan
1.	Bolehkah tuan/puan perkenalkan diri; nama, umur, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan?	Demografi	
2.	Boleh tuan/puan ceritakan bidang tugas sebagai jurubahasa di hospital?	1	
3.	Boleh saya tahu apakah program yang ditawarkan oleh hospital bersama perkhidmatan jurubahasa? (Health tourism; medical and wellness)	1	
4.	Setelah berada lama dalam bidang ini, apakah kekuatan yang ada bagi seorang jurubahasa yang membuatkan pesakit daripada luar negara selesa dengan tuan/puan?	3	
5.	Apakah pula kelemahan yang perlu diperbaiki dari sudut diri tuan/puan	1	

sepanjang menggalas tugas sebagai
seorang jurubahasa di hospital?

6. Menjadi pengantara antara dua pihak 3

bukanlah sesuatu perkara yang
mudah, apakah peluang yang
tuan/puan lihat untuk membantu
pelancongan kesihatan dalam situasi
ini?

7. Berdasarkan pemerhatian tuan/puan, 1

apakah cabaran semasa
mengendalikan komunikasi 3 hala
antara staf hospital (dokter,
jururawat, ahli farmasi dan sesiapa
yang bekerja di hospital) dengan
pelancong Arab di hospital?

8. Bagaimana tuan/puan mengatasi 1

cabaran ini?

9. Apakah ciri-ciri kebolehan berbahasa 2

yang diperlukan oleh jurubahasa Arab dalam memenuhi kriteria jurubahasa perubatan yang berkeelayakan?

10. Keberhasilan sebuah interkasi adalah 2

apabila maklumat berjaya disampaikan dengan betul. Apakah elemen-elemen komunikasi yang diperlukan oleh jurubahasa Arab untuk memastikan komunikasi berlaku secara efektif?

11. Tak dapat dinafikan bahawa 2

jurubahasa Arab memberikan sumbangan besar dalam pembangunan pelancongan kesihatan. Oleh itu, apakah kualifikasi seorang jurubahasa Arab (yang diperlukan) dalam mempromosikan pelancongan kesihatan di persada dunia?

12. Jurubahasa adalah salah satu 3

individu yang menyumbang dalam sektor bahasa dan komunikasi. Jadi, apakah strategi dan kaedah yang tuan/puan gunakan untuk meningkatkan kualiti hasil kerja tuan/puan dalam memberi sumbangan kepada industri pelancongan kesihatan?

13. Malaysia Healthcare Travel Council 4

(MHTC) memainkan peranan sebagai agensi yang memajukan dan membantu menyelaras industri pelancongan kesihatan Malaysia. Mengapakah pihak berkepentingan seperti MHTC memerlukan perkhidmatan bahasa dan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan?

14. Hasil penelitian kami menunjukkan 2

bahawa untuk melahirkan jurubahasa

pelancongan perubatan yang baik,
terdapat beberapa elemen penting
yang perlu dititikberatkan.

Antaranya aspek penguasaan bahasa,
komunikasi berkesan dan agensi
pelancongan perubatan. Apakah
pandangan tuan/puan dalam hal ini?’



Appendix 5: The Interview Question After Being Validated By Experts
(Malay Language)

- 1) Bolehkah tuan/puan perkenalkan diri; nama, umur, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan?
- 2) Bagaimanakah rutin harian tuan/puan sebagai jurubahasa di hospital?
- 3) Boleh saya tahu apakah program yang ditawarkan oleh hospital bersama perkhidmatan jurubahasa? (Health tourism; medical and wellness)
- 4) Apakah syarat wajib dan keperluan tambahan yang perlu dipenuhi untuk menjadi seorang jurubahasa Arab yang berkelayakan?
- 5) Setelah berada lama dalam bidang ini, apakah kekuatan yang ada pada seorang jurubahasa yang membuatkan pesakit daripada luar negara selesa dengan tuan/puan?
- 6) Boleh tuan/puan berkongsi kejayaan yang telah dirasai ketika berurusan dengan pesakit Arab selama bekerja dalam bidang ini?
- 7) Apakah pula kelemahan yang perlu diperbaiki dari sudut diri tuan/puan sepanjang menggalas tugas sebagai seorang jurubahasa di hospital?

- 8) Menjadi pengantara antara dua pihak bukanlah sesuatu perkara yang mudah, apakah peluang yang tuan/puan lihat untuk membantu pelancongan perubatan dalam situasi ini?
- 9) Berdasarkan pemerhatian tuan/puan, apakah cabaran semasa mengendalikan komunikasi 3 hala antara staf hospital (doktor, jururawat, ahli farmasi dan sesiapa yang bekerja di hospital) dengan pesakit Arab di hospital dan bagaimana tuan/puan mengatasi cabaran tersebut?
- 10) Selain daripada itu, apakah lagi isu semasa dan kesukaran yang tuan/puan hadapi sebagai jurubahasa Arab di hospital?
- 11) Keberhasilan sebuah interaksi adalah apabila maklumat berjaya disampaikan dengan betul. Apakah elemen-elemen komunikasi yang diperlukan oleh jurubahasa Arab untuk memastikan komunikasi berlaku secara efektif?
- 12) Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC) memainkan peranan sebagai agensi yang memajukan dan membantu menyelaras industri pelancongan kesihatan Malaysia. Mengapakah pihak berkepentingan seperti MHTC memerlukan perkhidmatan bahasa dan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan?
- 13) Selain daripada MHTC, apakah lagi pihak berwajib yang memberi sokongan kepada kerjaya ini? Menurut pembacaan saya, jawatan jurubahasa formal masih tidak ada dalam sistem kesihatan Malaysia.

- 14) Selain di hospital, apakah sektor-sektor lain seperti sektor pengangkutan dan sebagainya yang mungkin memerlukan perkhidmatan jurubahasa Arab dalam memberi layanan yang sebaiknya buat pesakit Arab yang datang ke Malaysia?
- 15) Hasil penelitian kami menunjukkan bahawa untuk melahirkan jurubahasa pelancongan perubatan yang baik, terdapat beberapa elemen penting yang perlu dititikberatkan. Antaranya aspek penguasaan bahasa, komunikasi berkesan dan agensi pelancongan perubatan. Apakah pandangan tuan/puan dalam hal ini?
- 16) Boleh tuan/puan berkongsi cadangan bagi memperkasakan kerjaya ini untuk menarik lebih ramai lagi pesakit Arab mendapatkan rawatan di Malaysia terutamanya strategi dengan pesakit dan pengurusan hospital?

Komentar/ cadangan umum:

Soalan temubual sedia ada (no. 1-14) didapati jelas berkait dengan objektif-objektif kajian yang disenaraikan. Beberapa cadangan tambahan diberikan di bawah, yang boleh difikirkan untuk mendapat skop data yang lebih mendalam bagi objektif-objektif tertentu. Namun, ini berdasarkan keperluan kajian dan pengkaji sama ada merasakan cadangan-cadangan ini diambil kira atau tidak.

Objektif 1

Dalam mengenalpasti isu semasa, boleh juga ditambah dengan soalan bagaimana isu tersebut diatasi dalam bidang pelancongan kesihatan.

Objektif 2

Kenalpasti perbezaan di antara keperluan wajib dan keperluan tambahan / pilihan yang ada dalam seseorang jurubahasa Arab.

Objektif 3

Dalam melihat strategi terkini yang digunakan, mungkin boleh ditambah dengan pendapat partisipan terhadap strategi masa hadapan yang mungkin perlu dilakukan oleh jurubahasa Arab.

Objektif 4

Kenalpasti sektor-sektor lain yang mungkin memerlukan perkhidmatan jurubahasa Arab.

Melihat sama ada semua sektor maklum/cakna akan adanya perkhidmatan jurubahasa Arab dalam pelancogan kesihatan.

Skop tambahan: Mungkin boleh dilihat bagaimana perkhidmatan jurubahasa Arab ini mendapat sokongan dari pihak-pihak berwajib.

Disahkan oleh:



PROF. MADYA DR. RAMAIDA DARMI
PROFESOR MACHA DSS4
SARJEN KENDALAN BAHASA UTAMA
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Tarikh: 30.06.2021

The Interview Question After Being Validated By Experts
(English Language)

- 1) Can you introduce yourself: name, age, level of education, period of employment?
- 2) What is your daily routine as an interpreter in the hospital?
- 3) Can I know what programs the hospital offers, along with interpreter services?
(Health tourism; medical and wellness)
- 4) What are the compulsory and additional requirements for becoming a qualified Arabic interpreter?
- 5) Having been in this field for a long time, what are the strengths of an interpreter who makes patients from abroad comfortable with you?
- 6) Can you share the success you experienced while working in this field with Arab patients?
- 7) What are the weaknesses that you personally need to improve in your work as a medical interpreter?
- 8) To be a mediator among two parties is not an easy thing. What opportunities do you see in this situation to support medical tourism?

- 9) Based on your observations, what are the challenges in handling 3-way communication between hospital staff (doctors, nurses, pharmacists, and anyone working in the hospital) with Arab patients, and how do you overcome these challenges?
- 10) Apart from that, what other current issues and difficulties have you faced as an Arabic interpreter in a hospital?
- 11) The outcome of an interaction is when information is successfully conveyed correctly. What are the communication elements required by Arab interpreters to ensure effective communication?
- 12) The Malaysia Healthcare Travel Council (MHTC) plays a role in the development and coordination of the Malaysian tourism industry. Why do stakeholders like MHTC need language and communication services in promoting health tourism?
- 13) Apart from MHTC, what else other authorities support this career? According to my references, the position of formal interpreter still does not exist in the Malaysian health system.
- 14) What other sectors, such as the transportation industry and others, may require the services of Arabic interpreters to provide the best possible care to Arab patients who travel to Malaysia?

- 15) Our research results indicate that to produce good medical tourism interpreters, several important elements need to be emphasized. Language proficiency, effective communication, and medical travel agencies are just a few of the factors to consider. What is your point of view on this issue?
- 16) Can you share suggestions to improve this career to attract more Arab patients to seek treatment in Malaysia, particularly strategies with patients and hospital management?

Appendix 6: Selection Letters for Panels Of Interview Questions Validation

Aisyah Jahidah binti Samsudin (R737)

Kolej GENIUS Insan,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Melalui :

Dr. Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Kolej GENIUS Insan,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.


DR. TG AINUL FARHA
BINTI TG ABDUL RAHMAN
PENSYARAH
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Kepada:

Tarikh: 27 MEI 2021

Fakulti Pengajian Bahasa Utama,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Assalamualaikum wbt

YBhg Prof. / Assoc. Prof. / Dr./Ustaz/Ustazah ,

PELANTIKAN SEBAGAI PANEL KESAHAN SOALAN TEMU BUAL

Dengan hormatnya dimaklumkan merujuk perkara di atas, saya Aisyah Jahidah binti Samsudin merupakan pembantu penyelidik di Kolej GENIUS Insan, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

"MODEL OF LANGUAGES AND COMMUNICATION SERVICES IN PROMOTING MEDICAL TOURISM"

- Untuk makluman, tujuan kajian ini adalah untuk membangunkan model bahasa dan perkhidmatan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan di Malaysia yang melibatkan jurubahasa di hospital. Penyelidik telah memilih beberapa hospital di sekitar Kuala Lumpur sebagai lokasi kajian kes.
- Sehubungan dengan itu, penyelidik telah memilih teknik temu bual untuk mendapatkan pandangan jurubahasa perubatan dalam proses reka bentuk dan pembangunan model. Maka, penyelidik berbesar hati untuk melantik YBhg Prof. / Assoc. Prof. / Dr./Ustaz/Ustazah sebagai panel kesahan soalan temu bual bagi fasa tersebut.
- Penyelidik berharap agar lantikan panel ini diterima bagi mencapai objektif penyelidikan seterusnya menjayakan pembangunan model bahasa dan komunikasi untuk kegunaan jurubahasa di hospital. Ulasan dan cadangan daripada panel pakar bidang adalah sangat dihargai. Bersama – sama surat ini dilampirkan soalan temu bual kajian.

Sekian, terima kasih.
Wassalam.

Yang benar,



(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)
Pembantu Penyelidik

Aisyah Jahidah binti Samsudin (R737)
Kolej GENIUS Insan,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Melalui :
Dr. Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Kolej GENIUS Insan,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.


DR. TG AINUL FARHA
BINTI TG ABDUL RAHMAN
PENYAJARAN
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Kepada:

Tarikh: 27 MEI 2021

Timbalan pengarah,
Pusat Kecemerlangan Pengajaran dan Pembelajaran,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Assalamualaikum wbt

YBhg Prof. / Assoc. Prof. / Dr./Ustaz/Ustazah ,

PELANTIKAN SEBAGAI PANEL KESAHAN SOALAN TEMU BUAL

Dengan hormatnya dimaklumkan merujuk perkara di atas, saya Aisyah Jahidah binti Samsudin merupakan pembantu penyelidik di Kolej GENIUS Insan, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

"MODEL OF LANGUAGES AND COMMUNICATION SERVICES IN PROMOTING MEDICAL TOURISM"

- Untuk makluman, tujuan kajian ini adalah untuk membangunkan model bahasa dan perkhidmatan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan di Malaysia yang melibatkan jurubahasa di hospital. Penyelidik telah memilih beberapa hospital di sekitar Kuala Lumpur sebagai lokasi kajian kes.
- Sehubungan dengan itu, penyelidik telah memilih teknik temu bual untuk mendapatkan pandangan jurubahasa perubatan dalam proses reka bentuk dan pembangunan model. Maka, penyelidik berbesar hati untuk melantik YBhg Prof. / Assoc. Prof. / Dr./Ustaz/Ustazah sebagai panel kesahan soalan temu bual bagi fasa tersebut.
- Penyelidik berharap agar lantikan panel ini diterima bagi mencapai objektif penyelidikan seterusnya menjayakan pembangunan model bahasa dan komunikasi untuk kegunaan jurubahasa di hospital. Ulasan dan cadangan daripada panel pakar bidang adalah sangat dihargai. Bersama – sama surat ini dilampirkan soalan temu bual kajian.

Sekian, terima kasih.
Wassalam.

Yang benar,


(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)
Pembantu Penyelidik

Aisyah Jahidah binti Samsudin (R737)

Kolej GENIUS Insan,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Melalui :

Dr. Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Kolej GENIUS Insan,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

DR. TG AINUL FARHA
BINTI TG ABDUL RAHMAN
PENYKALAN
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Kepada:

Tarikh: 27 MEI 2021

Timbalan Dekan (Akademik & Antarabangsa),
Fakulti Pengajian Bahasa Utama,
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Assalamualaikum wbt

YBhg Prof. / Assoc. Prof. / Dr./Ustaz/Ustazah ,

PELANTIKAN SEBAGAI PANEL KESAHAN SOALAN TEMU BUAL

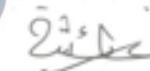
Dengan hormatnya dimaklumkan merujuk perkara di atas, saya Aisyah Jahidah binti Samsudin merupakan pembantu penyelidik di Kolej GENIUS Insan, Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

"MODEL OF LANGUAGES AND COMMUNICATION SERVICES IN PROMOTING MEDICAL TOURISM"

- Untuk makluman, tujuan kajian ini adalah untuk membangunkan model bahasa dan perkhidmatan komunikasi dalam mempromosikan pelancongan kesihatan di Malaysia yang melibatkan jurubahasa di hospital. Penyelidik telah memilih beberapa hospital di sekitar Kuala Lumpur sebagai lokasi kajian kes.
- Sehubungan dengan itu, penyelidik telah memilih teknik temu bual untuk mendapatkan pandangan jurubahasa perubatan dalam proses reka bentuk dan pembangunan model. Maka, penyelidik berbesar hati untuk melantik YBhg Prof. / Assoc. Prof. / Dr./Ustaz/Ustazah sebagai panel kesahan soalan temu bual bagi fasa tersebut.
- Penyelidik berharap agar lantikan panel ini diterima bagi mencapai objektif penyelidikan seterusnya menjayakan pembangunan model bahasa dan komunikasi untuk kegunaan jurubahasa di hospital. Ulasan dan cadangan daripada panel pakar bidang adalah sangat dihargai. Bersama – sama surat ini dilampirkan soalan temu bual kajian.

Sekian, terima kasih.
Wassalam.

Yang benar,



(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)
Pembantu Penyelidik

Appendix 7: Selection Letters and Consent Forms of Interviewees

Hospital Pakar KPJ Tawakkal Kuala Lumpur
1, Jalan Pahang Barat, Pekeliling
53000 Kuala Lumpur
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

18 Mei 2021

Melalui:

Dr Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Pensyarah
Kolej GENIUS Insan
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai
71800 Nilai, Negeri Sembilan

DR. TG AINUL FARHA
BINTI TG ABDUL RAHMAN
PENSYARAH
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Assalamualaikum wbt.

Puan,

PERMOHONAN KEBENARAN TEMU BUAL JURUBAHASA HOSPITAL

Saya ingin memaklumkan merujuk perkara di atas, saya, Aisyah Jahidah binti Samsudin, pelajar sarjana Universiti Sains Islam Malaysia sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

“MODEL BAHASA DAN SERVIS KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN PELANCONGAN PERUBATAN”

2. Tujuan temu bual ini adalah untuk mengetahui realiti tugas dan cabaran yang dihadapi oleh jurubahasa ketika bertugas di lapangan. Oleh itu, kajian ini telah memilih Hospital Pakar KPJ Tawakkal Kuala Lumpur atas faktor hospital ini menerima pesakit daripada luar negara khususnya daripada negara Timor Tengah.

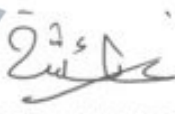
3. Berikut adalah nama jurubahasa yang terlibat dalam kajian ini:

Pembantu Pelancongan Perubatan & Jurubahasa Arab

4. Pihak kami mencadangkan tarikh temu bual tersebut akan diadakan pada **Khamis 20 Mei 2021** melalui aplikasi Google Meet memandangkan kekangan untuk bersua muka disebabkan pandemik Covid-19 yang melanda negara.

5. Oleh itu, kerjasama daripada pihak Puan amatlah diharapkan bagi menjayakan temu bual ini agar manfaatnya dapat disebar luas kepada masyarakat.

Yang menjalankan amanah,


(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)

BORANG PENGESAHAN LANTIKAN SEBAGAI PANEL TEMU BUAL

Saya, (seperti yang dinyatakan di bawah) bersetuju untuk menjadi panel temu bual dalam kajian Aisyah Jahidah binti Samsudin yang bertajuk:

**MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN
PELANCONGAN PERUBATAN**

Nama: Umur:

No. telefon bimbit: Emel:

Pendidikan: 1) 2003-2008 : SEKOLAH RAJA (P) TAAYAH, IPOH PERAK

..... 2) 2009-2014 : UNIVERSITI AL-AZHAR, ISKANDARIAH, MESIR

..... 3) 2016-2018 : UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA (UIAM)

Nama majikan: PUSAT PAKAR TAWAKAL SDN. BHD

Alamat pejabat: NO 1, JALAN PAHANG BARAT,

..... 53000 KUALA LUMPUR.

Jawatan: HEALTH TOURISM ASSISTANT & ARABIC INTERPRETER

Azila

.....
(Tandatangan)

Hospital Pakar KPJ Ampang Puteri
1, Jalan Mamanda 9
Taman Dato Ahmad Razali
68000 Ampang
Selangor Darul Ehsan

5 Julai 2021

Melalui:

Dr Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Pensyarah
Kolej GENIUS Insan
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai
71800 Nilai, Negeri Sembilan

DR. TG. AINUL FARHA
BINTI TG. ABDUL RAHMAN
PENSYARAH
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Assalamualaikum wbt.

Puan,

LANTIKAN PANEL UNTUK SESI TEMU BUAL JURUBAHASA HOSPITAL

Saya ingin memaklumkan merujuk perkara di atas, saya, Aisyah Jahidah binti Samsudin, pelajar sarjana Universiti Sains Islam Malaysia sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

"MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN PELANCONGAN PERUBATAN"

2. Tujuan temu bual ini adalah untuk mengetahui realiti tugas dan cabaran yang dihadapi oleh jurubahasa ketika bertugas di lapangan. Oleh itu, kajian ini telah memilih Hospital Pakar KPJ Ampang Puteri atas faktor hospital ini menerima pesakit daripada luar negara khususnya daripada negara Timur Tengah.
3. Pihak kami mencadangkan tarikh temu bual tersebut akan diadakan pada Sabtu 10 Julai 2021 melalui aplikasi Zoom memandangkan kekangan untuk bersua muka disebabkan pandemik Covid-19 yang melanda negara.
4. Oleh itu, kerjasama daripada pihak Puan amatlah diharapkan bagi menjayakan temu bual ini agar manfaatnya dapat disebar luas kepada masyarakat.

Yang menjalankan amanah,



(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)

BORANG PENGESAHAN LANTIKAN SEBAGAI PANEL TEMU BUAL

Saya, (seperti yang dinyatakan di bawah) bersetuju untuk menjadi panel temu bual dalam kajian Aisyah Jahidah binti Samsudin yang bertajuk:

MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN
PELANCONGAN PERUBATAN

Nama: Umur:

No. telefon bimbit: Emel:

Pendidikan: IJAZAH SARJANA MUDA BAHASA ARAB DAN KESUSASTERAAN

Nama majikan: KPJ AMPANG PUTERI SPECIALIST HOSPITAL

Alamat pejabat: KPJ AMPANG PUTERI SPECIALIST HOSPITAL JALAN MAMANDA 9,
TAMAN DATO' AHMAD RAZALI, 68000 AMPANG SELANGOR

Jawatan: PEGAWAI PELANCONGAN KESIHATAN CUM ARABIC INTERPRETER

NOR NAZIHAH

(Tandatangan)

Hospital Pakar Annur
Jalan Gerbang Wawasan 1, Seksyen 15,
43650 Bandar Baru Bangi,
Selangor Darul Ehsan

5 Julai 2021

Melalui:

Dr Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Pensyarah
Kolej GENIUS Insan
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai
71800 Nilai, Negeri Sembilan


DR. TG AINUL FARHA
BINTI TG ABDUL RAHMAN
PENSYARAH
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Assalamualaikum wbt.

Puan,

LANTIKAN PANEL UNTUK SESI TEMU BUAL JURUBAHASA HOSPITAL

Saya ingin memaklumkan merujuk perkara di atas, saya, Aisyah Jahidah binti Samsudin, pelajar sarjana Universiti Sains Islam Malaysia sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

**“MODEL BAHASA DAN SERVIS KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN
PELANCONGAN PERUBATAN”**

2. Tujuan temu bual ini adalah untuk mengetahui realiti tugas dan cabaran yang dihadapi oleh jurubahasa ketika bertugas di lapangan. Oleh itu, kajian ini telah memilih Hospital Pakar Annur atas faktor hospital ini menerima pesakit daripada luar negara khususnya daripada negara Timur Tengah.
3. Pihak kami mencadangkan tarikh temu bual tersebut akan diadakan mengikut kesesuaian masa Puan melalui aplikasi Zoom memandangkan kekangan untuk bersua muka disebabkan pandemik Covid-19 yang melanda negara.
4. Oleh itu, kerjasama daripada pihak Puan amatlah diharapkan bagi menjayakan temu bual ini agar manfaatnya dapat disebar luas kepada masyarakat.

Yang menjalankan amanah,


(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)

BORANG PENGESAHAN LANTIKAN SEBAGAI PANEL TEMU BUAL

Saya, (seperti yang dinyatakan di bawah) bersetuju untuk menjadi panel temu bual dalam kajian Aisyah Jahidah binti Samsudin yang bertajuk:

**MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN
PELANCONGAN PERUBATAN**

Nama: Umur:

No. telefon bimbit: Emel:

Pendidikan: SARJANA DIPLOMA PENDIDIKAN ISLAM, UAM

SARJANA MUDA BAHASA ARAB, AL-AZHAR, MESIR

SARJANA BAHASA ARAB, UAM

Nama majikan: HOSPITAL PAKAR ANNUR

Alamat pejabat: JALAN GERBANG, WILAYAH 7, SEKSYEN 15, 43650

BANDAR BARU BANGI, SELANGOR

Jawatan: PECAHAWAI PEMATUHAN SHARIAH, HOSPITAL PAKAR ANNUR,
BANGI

.....
(Tandatangan)

Hospital PUSRAWI Sdn Bhd
Lot 149, Jln Tun Razak, Titiwangsa
50400 Kuala Lumpur
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

3 Julai 2021

Melalui:

Dr Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Pensyarah
Kolej GENIUS Insan
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai
71800 Nilai, Negeri Sembilan


DR. TG AINUL FARHA
BINTI TG ABDUL RAHMAN
PENSYARAH
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Assalamualaikum wbt.

Tuan,

LANTIKAN PANEL UNTUK SESI TEMU BUAL JURUBAHASA HOSPITAL

Saya ingin memaklumkan merujuk perkara di atas, saya, Aisyah Jahidah binti Samsudin, pelajar sarjana Universiti Sains Islam Malaysia sedang menjalankan kajian yang bertajuk:

“MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN PELANCONGAN PERUBATAN”

2. Tujuan temu bual ini adalah untuk mengetahui realiti tugas dan cabaran yang dihadapi oleh jurubahasa ketika bertugas di lapangan. Oleh itu, kajian ini telah memilih Hospital PUSRAWI Sdn. Bhd atas faktor hospital ini menerima pesakit daripada luar negara khususnya daripada negara Timur Tengah.
3. Pihak kami mencadangkan tarikh temu bual tersebut akan diadakan pada **Ahad 4 Julai 2021** melalui aplikasi Zoom memandangkan kekangan untuk bersua muka disebabkan pandemik Covid-19 yang melanda negara.
4. Oleh itu, kerjasama daripada pihak Tuan amatlah diharapkan bagi menjayakan temu bual ini agar manfaatnya dapat disebar luas kepada masyarakat.

Yang menjalankan amanah,


(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)

BORANG PENGESAHAN LANTIKAN SEBAGAI PANEL TEMU BUAL

Saya, (seperti yang dinyatakan di bawah) bersetuju untuk menjadi panel temu bual dalam kajian Aisyah Jahidah binti Samsudin yang bertajuk:

MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN
PELANCONGAN PERUBATAN

Nama: Umur:

No. telefon bimbit: Emel:

Pendidikan: IJAZAH SARJANA MUDA, SYARIAH, UNIVERSITI MUTAJ JORDA
IJAZAH SARJANA, FIQH DAN USUL FIQH, UIAM

Nama majikan: HOSPITAL PUSRAWI SDN BHD

Alamat pejabat: LOT 149, JALAN TUN RAZAK, 50400 KUALA LUMPUR

Jawatan: PEGAWAI AGAMA


.....
(Tandatangan)

To:

Date: 5th of July 2021

Gleneagles Hospital Kuala Lumpur
Block A & Block B, 286 & 288
Jalan Ampang, Kampung Berembang
50450 Kuala Lumpur
Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

By:

Dr Tg Ainul Farha binti Tg Abdul Rahman
Lecturer/Supervisor
Kolej GENIUS Insan
Universiti Sains Islam Malaysia
Bandar Baru Nilai
71800 Nilai
Negeri Sembilan


DR. TG. AINUL FARHA
BINTI TG. ABDUL RAHMAN
PENYARAH
KOLEJ GENIUS INSAN
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA

Assalamualaikum wbt.

Mrs,

SELECTION AS AN INTERVIEW PANEL

I am kindly informed to refer to the above, I Aisyah Jahidah binti Samsudin, a graduate student at Universiti Sains Islam Malaysia (USIM) is conducting a study entitled:

“MODEL OF LANGUAGES AND COMMUNICATION SERVICES IN PROMOTING MEDICAL TOURISM”

2. The purpose of this interview was to ascertain the reality of the tasks and challenges encountered by medical interpreters in hospital. As a result, this study chose Gleneagles Hospital Kuala Lumpur since this hospital accepts patients from other countries, particularly those in the Middle East.
3. We propose that the interview take place via **the Zoom app on Wednesday, 7th of July 2021**, given the restrictions on face-to-face encounters caused by the Covid-19 pandemic that struck the country.
4. Therefore, your cooperation is greatly appreciated for this interview to be a success and the benefits to be widely disseminated throughout the community.

Thank You.

Yours Faithfully,


(AISYAH JAHIDAH BINTI SAMSUDIN)

APPOINTMENT CONFIRMATION FORM AS INTERVIEW PANEL

I, (as stated below) agree to be the interview panel in the research of Aisyah Jahidah binti Samsudin entitled:

MODEL OF LANGUAGES AND COMMUNICATION SERVICES IN PROMOTING MEDICAL TOURISM

Name: Age:

Contact number (h/p): Email:

Education: HIGH SCHOOL

Employer name: GLEN EAGLES HOSPITAL KUALA LUMPUR

Office address: 286 & 288 JALAN AMPANG, KAMPUNG BEREMBANG
50450 KUALA LUMPUR MALAYSIA

Position: SENIOR SERVICE AMBASSADOR

.....
(Signature)

Appendix 8: Selection Letter for Interview Thematic Analysis Panel and The Findings Checklists



UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Kolej GENIUS Insan
Tel: 06-798 0141

23 Syawal 1443H / 25 Mei 2022

Pensyarah DS51
FAKULTI PENGAJIAN BAHASA UTAMA

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

YBrs. Dr.,

PELANTIKAN SEBAGAI PAKAR PENILAI KESAHAN ANALISIS TEMATIK BAGI HASIL TEMUBUAL

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

- Adalah dimaklumkan bahawa saya berbesar hati untuk melantik YBrs. Dr. sebagai pakar penilai kesahan analisis tematik bagi hasil temubual bagi penulisan tesis pelajar saya, Aisyah Jahidah Samsuddin 3192729, Master Sains Sosial bertajuk:

"EXPLORING THE NEEDS OF ARABIC INTERPRETERS IN PROMOTING MEDICAL TOURISM AMONG VISITORS FROM ARAB-SPEAKING NATIONS"

- Sehubungan dengan itu, adalah diharapkan agar YBrs. Dr. dapat menerima pelantikan ini dan seterusnya membantu dalam menilai analisis tematik tersebut. Bersama surat ini saya sertakan dokumen kesahan tersebut.
- Kesudian YBrs. Dr. menerima pelantikan ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

Sekian, والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

"MENJANA CENDEKIAWAN ISLAM"

Saya yang menjalankan amanah,

(DR. TG AINUL FARHA BINTI TG ABDUL RAHMAN)
Pensyarah Kanan
Kolej GENIUS Insan



CERT. NO. : QMS 00107 CERT. NO. : QMS 02164 CERT. NO. : QMS 02164 CERT. NO. : QMS 02164

Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai, 71800 Nilai,
Negeri Sembilan Darul Khusus, Malaysia.
Tel : (+6)06 - 798 8000 | Faks : (+6)06-798 8204 | www.usim.edu.my

BORANG PENGESAHAN LANTIKAN SEBAGAI PANEL PENYEMAK

Saya, (seperti yang dinyatakan di bawah) bersetuju untuk menjadi panel penyemak analisis temu bual dalam kajian Aisyah Jahidah binti Samsudin yang bertajuk:

MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN
PELANCONGAN PERUBATAN

Nama: Umur:

No. telefon bimbit: Emel:

Pendidikan: Peringkat Doktor Falsafah (Ph.D) dalam bidang linguistik bahasa

Nama majikan: Fakulti Pengajian Bahasa Utama, Universiti Sains Islam Malaysia

Alamat pejabat: Fakulti Pengajian Bahasa Utama, Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai,
71800 Nilai, Negeri Sembilan.

Jawatan: Pensyarah



(Tandatangan)

Pensyarah Universiti
Fakulti Pengajian Bahasa Utama
Universiti Sains Islam Malaysia

THE THEMATIC ANALYSIS OF INTERVIEW FOR THESIS ENTITLED:

EXPLORING THE NEEDS OF ARABIC INTERPRETERS IN PROMOTING MEDICAL TOURISM AMONG VISITORS FROM ARAB-SPEAKING NATIONS

SECTION 1 – The current issues and needs of Arabic interpreters.

Objective –To explore the current issues and needs of Arabic interpreters in promoting medical tourism in Malaysia.

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 1 – Daily routine. Daily routine of Arabic interpreters in hospitals during office hour and on call shift.				
1. Alert with emergency case	...some patients who come to emergency, so we have to be um have to be sort of alert to manage as much as I can during the day. Sometime, it's really crazy busy... I5:A2	/		
2. Assist patient	I don't only assist them during the consultation with the doctor, sometimes doctors are request for a blood test for others and for aaa different aaa re like a procedures, so I follow the patient to wherever the doctor has let them to go, so it's like we we, I divide my job into patients' cases, based on cases... I5:A2	/		
3. Book appointment	...patients requesting for errr appointments with doctors, some of them are just call aa and like inform us what symptoms they have, and like which doctor can I see....and I need it urgently today or maybe this week so we try to work with the clinic and find the nearest available slots for them apart from that we have like walk-in patients... I5:A2	/		
4. Distance interpreting	Uhh...maybe the the the patient need you out of your err op of office hour? You have to err to go to hospital? Do you have ever experience something like that?			

	Um... aaa well not actually physically to the hospital but we I do have them home if they are in the hospital... ...and Im at home, so I just aa oow they just open the speaker on the phone and I would ...to translate over the phone, yeah. I5:A2	/		
5. Health tourism assistant	health tourism assistant. Jadi di sini errr ada..saya juga menjaga market untuk bahagian Indonesia lah. Lebih errr terutamanya kepada patient err Aceh, Indonesia. I1:A2		X	I think this is not related to the topic (needs of Arabic interpreters), so it should be removed.
6. Language barrier mediator	aa tugas saya adalah untuk membantu aa pesakit pesakit daripada Timur Tengah yang tidak mampu berkomunikasi didalam Bahasa Inggeris dan juga didalam Bahasa Melayu.. I2:A2	/		
7. Patient request	okay, so it starts off with request from patients aaa... ..patients requesting for errr appointments with doctors, some of them are just call aa and like inform us what symptoms they have, and like which doctor can I see... I5:A2		X	This is similar to number 3. It's basically requesting to book an appointment. So number 7 should be deleted.
8. Recheck patient history	kita akan sampai pagi err pagi tu lebih kurang err persediaan la antara 8:30-10:30 gitu ialah persediaan. Cek balik err dokumen-dokumen apa tengok data pesakit dan sebagainya. Err tugas saya antara di pegawai agama ni err sebagai kita panggil apa, khidmat ziarah pesakit iaitu mengajar pesakit errr ibadat la. Antaranya ibadat solat ibadat bersuci er di wad, pesakit dalam khususnya er dan pesakit luar jika perlu, jika dipanggil penterjemahan. K waktu tu baru dipanggil bila perlu. Haah dia..kita takdelah khidmat secara rasmi I4:A2	/		I agree with the sub-theme/finding recheck patient history. However, for the ones in yellow highlight, this might fall into a new sub-theme, i.e. teaching patients in doing ibadah (the acts of worship) while in the ward.
9. Report documentation	tugas lain adalah untuk menyiapkan err report secara monthly dan tahunan dan jugak I1:A2	/		

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 2 – Compulsory and additional requirements. → I think you are referring to hard skills and other requirements? (see https://www.becanalecareers.com/hard-skills-vs-soft-skills-2023-7360) Compulsory requirements and additional needs for becoming qualified Arabic interpreters.				
1. Body language	Dari sud..dari segi erm macam body language tu semua tu memainkan peranan kan? Ya betul haah. Kadang setengah patient errr dia macam bila doktor tanya sakit bahagian mana semua tu, kita perlukan dia untuk... menunjuk bahagian mana dia sakit. Supaya senang. Doktor pun tengok kan, ha. I1:A4	/		
2. Colloquial Arabic language	Ha so kalau untuk jurubahasa tadi, dia memang perlu mahir dalam bahasa baku dan pasar. I1:A4	/		
3. Communication skill	Untuk jadi jurubahasa Arab, antaranya ialah satu kemahiran er apa muhadasah apa..apa kita panggil bahasa arab komunikasi. I4:A4	/		Instead of communication skill , perhaps rename this sub-theme to Mastery of Arabic communication skill , so that it won't be similar to number 6 in theme 3 (communication skill - which is more general).
4. Dialect	And the the other thing I would say also is the, the lang language because we all do speak Arabic but in different slangs....and errss using formal Arabic is not is (inaudible) because... ..not umm most of us are not comfortable speaking... ..in a formal Arabic for explaining our diagnoses in formal Arabic, so even the patient when they speak to us, when translate back the diagnoses to the patient from the doctor, we speak in a slang that they would understand... ..so technically as simple as we can, makes it comfortable for the patients as well. I5:A4	/		

5. Good relation	Uhm.. okay, aaa uhh I would say uh but err customer service.. ...where you have to be really what b-ba think what made it's successful so far is like we have been building a good relation with the patients.....and then knowing them come from almost the same, same culture.. 15:A4	/		
6. Graduate of Arabic language	usually in the hospital they will someone that have degree lah at least. Degree in Arabic Language lah and Literature haa. 12:A4	/		
7. Mastering four skills	Kemudian, err dia perlu mahir jugak dari segi kemahiran mendengar, ber..bertutur, menulis dan membaca. Sebabnya err jurubahasa ni still dia akan reply err Whatsapp ataupun email dari patient luar la untuk datang ke Malaysia, hm. Jadi, dia perlu tahu la semua kemahiran tu. 11:A4	/		
8. Medical interpreter certificate	Seeloknya sewajarnya kita perlu ada certificate err of medical interpreter macam tu la. Yang macam err kalau Aisyah tengok pun ada dekat US banyak. 11:A4	/		
9. Medical terms in Arabic	mengetahui istilah-istilah err 'amin. Saya rasa tidak semestinya orang yang err mahir bahasa arab fusah, boleh mejadi penterjemah kepada orang Arab. Sebab kadang-kadang orang Arab yang tak boleh bahasa Inggeris ni. Orang Arab yang tak boleh bahasa Inggeris ni selalu dia orang kampung. Ha macam ada yang Yaman, ada yang Mesir ke apa ataupun ataupun negara-negara lain. Jadi arab dia bukan arab fusah dan nak cakap arab fusah pun dia tak berapa tahu sangat. Jadi perlu ada juga la pengetahuan bahasa arab, pasar ataupun lughah arabiyyah al- 'ammiyah. Ha dalam bagi seorang jurubahasa bahasa arab. Kemudian yang lain, okay tu antara yang pertama. Yang kedua, mengetahui istilah-istilah perubatan sebab kita nak berada di..kalau dalam konteks ni ialah jurubahasa di hospital. Jadi doktor akan	/		The ones highlighted in yellow are not related to medical terms. They are more suitable for item 2 (colloquial arabic). I agree with the rest (without highlight)

		cerita berkenaan dengan istilah perubatan dia, sakit, sakit perut ke sakit kepala pening. Istilah doktor bahasa Inggeris. Jadi kita nak terjemah ke dalam bahasa arab, kita pun tak familiar dengan istilah itu. Bila kita cakap istilah inggeris, dia pun tak faham. Jadi err perlunya kamus ataupun istilah-istilah perubatan yang, yang sebut secara khusus la. Istilah-istilah Arab dan Inggeris ataupun Arab ke Melayu, istilah-istilah perubatan. Ha itu pun antara satu keperluan. I4:A4		
10. Standard Arabic language		Ha so kalau untuk jurubahasa tadi, dia memang perlu mahir dalam bahasa baku dan pasar. I1:A4	/	

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 3 – Strengths. --> Soft skills or interpersonal communications and other related skills (my suggestion) Strengths of Arabic interpreters who make patients from abroad feel at ease.				
1. Arabs culture	Err okay kemudian errrr bila kita tahu orang tu dari Saudi ke dari mana-mana, kita perlu tahu jugak budaya Arab tu macam mana. Ermm jadi senang kita nak communicate, kita nak buat body language ke apa ke senang kan kalau kita tahu dia tu budaya macam mana. I1:A5	/		
2. Being friendly	so maksudnya daripada segi kerajin tulang aaa yelah ringan tulang tulah.....adalah satu sumber kekuatan.....dan juga ramah.. I2:A5	/		
3. Being helpful	Kekuatan kita ada adalah sifat....aaa sifat ringan tulang, ringan tulang dan rajin membantu mereka.... I still got patient yang macam mtch sometimes tch aa dia boleh je berbahasa Inggeris dan aa tapi dia still khidmat saya ss just untuk assist lah because saya memang scope saya adalah membantu pekerja daripada Timur Tengah, so maksudnya daripada segi kerajin tulang aaa yelah ringan tulang tulah... I2:A5	/		
4. Colloquial and dialect	Bahasa arab pasar tu sendiri dan jugak kalau dia tahu Bahasa arab pasar, dia perlu tahu dialek pasar bagi setiap negara Arab la. Kan kita tahu berbeza-beza kan, macam melayu jugak. I1:A5		X	This belongs in theme 2
5. Customer service	haa customer service kena tiptop lah... ...haaa kalau macam ce dia mintak tolong bayar ni, kita buat haa settle haa itu adalah kekuatan yang akan menyebabkan mereka akan datang balik kat kita....dan dan meneruskan servis di	/		This is a bit similar to good relationship in theme 2. However, I do feel that nurturing/maintaining good relationship should be put under theme 3 (strengths in terms of soft skills and other related skills).

	hospital kita, hm. I2:A5			
6. Good communication skill	Lagi errr kemahiran berbual tu la, jadi yang saya sebut tadi. Apa dia punya topik- topik nak err berbual. Tanya pasal keluarga ke, tanya pasal kerja kat sini dan sebagainya. Jadi tu akan menyebabkan dia selesa dan dia errrrr Arab pasar ni, kita taknak orang yang first apa first come apa sekali datang itulah kali terakhir, first and the last ha first and the last. Kita nak dia datang balik. Ha jadi tugas dia adalah mendapatkan err merapat. Jadi itu saja. I4:A5	/		
7. Language proficiency skill	Setelah berada lama dalam erm bidang ni kan, apakah kekuatan yang ada pada seorang jurubahasa yang membuatkan pesakit daripada luar..luar negara selesa dengan errr ni la ustaz ha? Errr dia selalunya dia selesa apabila kita boleh berbahasa Arab sebab errrrr ramai je orang yang berbahasa sepertimana bahasa dia. Jadi cukup dengan bahasa tu punya bangsa. I4:A5		X	This is a repetition of things being written in theme 2
8. Medical staff's synergy	Dan jugak kalau kat sini errr jurubahasa tu kalau ada apa-apa err dan..cane nak cakap, jurubahasa ni kadang-kadang mostlynya ramainya tak ada errr medical background kah. Jadi, kita perlu rajin bertanya kepada nurse ataupun doktor untuk sesetengah err medical term yang agak susah kita nak describe la. Pastu nanti doctor akan ja..err jelaskan dengan lebih mudah la untuk kita translate kepada patient, hm. I1:A5	/		Rename to: Ability to maintain good relationship with the medical staff?
9. Standard language	bagi seorang jurubahasa ni dia perlu mahir Bahasa Arab err fushah I1:A5		X	This is a repetition of things being written in theme 2

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 4 – Weaknesses. Weaknesses of Arabic interpreters that needed to be improved.				
1. Arabic medical terminology	Kelemahan yang saya sebut tadi iaitu istilah perubatan ke bahasa Arab. Yang ni saya agak yang menterjemah tu err yelah hasrat kita nak membantu tapi bila er doktor ceritakan. Kita tak mampu terjemahkan dengan tepat. Sekadar kita sebut istilah-istilah asas. Er “Waja’ katir, waja’ katir” macam mana ya. Ha gitu. Jadi istilah-istilah detail tersebut, kita nak cakap dia mual err dia mual ataupun dia pening. Itu bias akan “suda” dan sebagainya “alam waja” tu perkataan basic tapi ada istilah-istilah yang kita tak mampu untuk terjemah. Ha itu antara kelemahan yang kita perlu, yang saya rasa perlu perbaiki pada masa akan datang. I4:A7	/		
2. Mastering Arabic language	Okay errr sebab kan tadi saya cakap errr KPJ Tawakkal lebih kepada tourist, jadi sekarang kan tourist pun tak boleh masuk. Jadi, kita hanya mengharapkan err patient-patient dari Arab yang ada sekitar Kuala Lumpur sahaja la datang. Jadi, mungkin kita akan err mula melupai Bahasa arab tu sendiri (ketawa kecil). Jadi, kalau dekat sini errr jurubahasa tu kena main peranan sendiri untuk diri dia. Dia kena selalu err update dia punya medical terms la. Selalu kena banyakkkan membaca, ha kena teruskan menguasai setiap medical term bagi setiap bahagian ni la er perubatan dan jugak errr kalau kita tahu Arab ni macam-macam perangai dia. I1:A7	/		
3. Medical knowledge	aaa itulah rasanya nak kata kena get ready lah maksudnya err satu lagi pun aa satu lagi rujukan, maksudnya rujukan ni memang kena ada, kalau tak ada kita akan jadi emm orang kata zero knowledge lah....apa kita boleh bantu patient bila kita sendiri taktahu kan, apa sebenarnya masalah aaa dalaman, tulang, otot apa semua, kira gagal lah kita tak tahu penyakit	/		

		yang mereka hadapi. Contoh macam gastrik, macam buasir so organ-organ yang...yang dekat-dekat ngan dia kalau boleh tahu, itu adalah satu bonus lah. Ha...so dia..diorang akan kata wow, aku datang ni memang clear haa. Bila kita cakap dengan patient, patient cakap dengan doctor, kita boleh explain sepertimana yang dia nak, dan doctor balas dan apa yang dia nak tu tercapai, itu memang...lega lah sangat, lega, kan. I3:A7			
4. Patients' attitude	bad	angry patients sometimes..Uhhh it's, I mean it's good err it good cause is they understand it is not er et the translator fault but then to calm the patient to make sure that they are, they received their best service and er to explain to them what the condition is sometimes most most of the time is the challenge but when we explain it our way, I think it gets bet-better when they hear it from us. but they have to when the doctor yeah.. So physically explaining everything aa makes it calm down but uhhh yeah also this is...this is... err the biggest challenge... ..we'll ever face. I5:A7	/		
5. Stress		So, sebagai jurubahasa pun dia perlu pandai untuk menangani stres diri dia sendiri. (ketawa kecil) Supaya dia tak mental jugak la ha. I1:A7	/		

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 5 – Opportunities. Opportunities of Arabic interpreters as mediator among two parties to support medical tourism.				
1. Affordable cost	Hmm. Errrr peluang. Peluang err se...okay macam yang saya pernah bagitahu dekat interview sebelum ni. Bagi saya, errr faktor utama kedatangan pesakit ialah antaranya kos, hm antaranya kos. Kos pastu servis dan sebagainya la. Jadi, antara yang utama yang pem..mem er membantu diorang nak datang ke sini adalah berkenaan kos ataupun err coverage ataupun insurans sebagainya. Sebab diorang tak boleh ke hospital apa kerajaan sebab kerajaan pun kos jugak. Lebih kurang je dengan hospital swasta bagi foreigner, jadi sebab itu diorang memilih untuk datang ke hospital swasta. Jadi ce dalam banyak-banyak hospital swasta, dia akan lihat kos dan servis mana yang lebih baik. I4:A8	/		
2. Career prospect	Okay. Errr bila ustazah dah terjun dalam bidang ni, ustazah sebenarnya seperti Aisyah juga sebenarnya. Sebab sambung, tapi ustazah nak sambung PhD sebenarnya hahahaha... Nak sambung PhD...nak sambung PhD dalam buat kamus Bahasa Arab perubatan. Ha..itu ustazah punya...impian sebenarnya. Lepastu, errr tapi ustazah tak jumpa jalan. Bukan tak jumpa jalan. Mungkin ustazah pon dalam kekangan kita. Kita lebih dengan keadaan kerja kan. Kita tak jumpa link yang boleh membantu kita lah. Nak dapat rujukan pon susah. Hatta ustazah sanggup err call, sanggup err ye lah communicate dengan budak Mesir. Sebab diorang ada satu buku ea, ustazah boleh bagi.. aaa ni (tunjuk buku). Buku ni adalah terbitan pelajar Mesir perubatan. I4:A8		X	The evidence is not clear as to how this experience shows translator is a career prospect.

3. Encourage tourism	Erh.. em yes I understand I think maybe, correct me if I'm wrong but I would say if we manage to deliver the exact message between the the patient and the doctor and aaa this can help even too maa to encourage uh oversea I mean, if they are being preferred by people who ow- who are locally or physically meeting doctor in Glen Eagles. So but then encouraging in tourism-wise I don't know if I can help that part... But if they are being referred by their close friend then yes I would say we d- we can clearly deliver the message is them if we do deliver the messages between the patient and the doctor and then the services, it is the services that Glen Eagle provides the patient, this really encourage them, the the the to come y-yeah and even the standard of the hospital the that we are following a certain standard I mean it's (iaudible) that, and then even in a sanitisation in doctors in the hospital itself in the facilities, this really encourages eer tourists.....tourism. I5:A8	/		
4. In-service training	Ha train..tr..training lah training. Haa..okay. training yang untuk medical translator dan sebagainya lah. I3:A8	/		
5. Increase economy	itu adalah peluang yang saya boleh nampak yang saya boleh buat inisiatif untuk... aaa.. menaikkan lagi revenue lah untuk patient-patient daripada Timur Tengah untuk datang ke hospital. Sebab kita ada khidmat translator. Dan kita jugak boleh bantu mereka lah urusan-urusan mereka di hospital. I2:A8	/		
6. Online advertising	antaranya servis terjemahan ni. Jadi kalau diiklankan maksud diletakkan servis khusus bahawa kita mempunyai penterjemah err untuk kita iklankan dekat negara Arab la. Jadi tu antara langkah yang boleh kita buat dan saya nampak mungkin boleh jadi satu tarikan besar kepada err orang Arab. I4:A8	/		

7. Pre-service course	satu modul guideline untuk kami medical interpreter. So, err mar..mana-mana yang berpeluang untuk bekerja di bahagian ini, mereka sudah ada guideline yang awal. Hm. Jadi mungkin err Aisyah sendiri ke... ..boleh kumpul sama researcher lain (ketawa) Untuk tubuhkan, bangunkan satu modul.. ...guideline. Sebab kadang.....kalau kita tengok, sebab apa kita perlukan guideline ni. Sebab kalau kita tengok bila patient yang datang tu err dia kan datang dari berbagai err negara Arab kan? Jadi sesetengah negara Arab contoh la kalau kita kata err dia nak buat errr, err dia nak buat err endoscopy. Sesetengah negara akan just cakap, err kalau kita cakap منظر, dia boleh paham tu endoscopy. Setengah akan cakap errr تنظر tak silap. Ha ada perkataan lain la yang diguna. Oh kiranya tak macam...macam takde apa standardize. Okay kalau prosedur ni apa yang nak dipanggil. Ya betul haah. 11:A8	/		
8. Word of mouth promotion	Erm... okay. Through kay... contoh kalau kita macam aaa...kita banyak expatriate kan, peluang apa yang saya nampak err..... saya sebenarnya adalah bila kita memberi servis yang terbaik daripada hospital kita, so, kawan dia akan recommend ke kawan yang lain....haaa... datang hospital ni. Ada dia yang... macam saya kan, most of my patients datang sini is thru kawan-kawan diorang. Ohhh... ni kawan saya bagi nombor awak dia kata awak boleh tolong untuk saya datang hospital. Haa.. itu adalah peluang yang saya boleh nampak yang saya boleh buat inisiatif untuk... aaa... menaikkan lagi revenue lah untuk patient-patient daripada Timur.Tengah untuk datang ke hospital. Sebab kita ada khidmat translator. Dan kita jugak boleh bantu mereka lah urusan-urusan mereka di hospital. So, itu adalah peluang yang saya nampak lah 12:A8	/		

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 6 – Challenges. --> This is the same as theme 4 (weaknesses). Perhaps merging them together would be better. Challenges of Arabic interpreters in handling 3-way communication between (doctors, nurses, pharmacists, and anyone working in the hospital) with Arab patients.				
1. Arabic language skill	eegh aa aa rasanya ada eh tadi syarat tadi dan apa tadi dan aaa tch ke aa kemahiran berbahasa Arab...penterjemah tadi haa jadi itulah isu utama yang tiga saya sebut awal tadi I4:A10		X	Similar to an item in
2. Arabic medical terms	And then cabaran yang seterusnya okay lah bagi saya, orang Melayu ada sometimes ada certain aaa.. medical terms yang saya terlupa...semua kan. So, saya akan kene macam cepat-cepat bukak saya seb...kalau macam saya saya memang akan sentiasa bukak kamus dekat internet saya lah untuk saya senang cari. So, itulah cabaran jugak lah. Language barrier seba kita ghair natiqin. I2:A9		X	Similar to an item in
3. Cultural barrier	Daripada segi budaya lah. Daripada segi perangai Arab. Okay, seperti yang kita tahu Arab ni diorang ni kurang sabar, asyik nak marah, nak ikut je kepala diorang.. semua. Ha itu adalah satu cabaran untuk saya jugak lah. I2:A10	/		
4. Family interfering	Okay kemudian yang lain errrrn ada masalah kalau dahulu kan sebelum covid err kalau dia datang berempat pun, empat-empat nak masuk jumpa doktor sekali nak dengar apa masalah nenek dia la apa la. Jadi kat situ dah macam susah jugak la, kalau dah semua masuk, semua nak bercakap. Jadi dengan doktor pun, mana satu dia nak dengar. (ketawa kecil). Saya pun tak pasti ha jadi semua nak bercakap. Kadang-kadang nenek cakap “mana ada aku macam tu” macam berbalah balik dah pulak dah. I1:A9	/		

5. Lack of staff	Hmmm... ustazah rasa kalau ustazah, ustazah nak ada orang kedua jugak. Ahaha...ustazah nak ada pembantu. Aaaa... kiranya dekat hospital tu ustazah sonsorang ke? Dia tiga orang sebenarnya. Tapi.....untuk basic yang betul maksudnya mudahlah untuk kita faham bilamana macam patient sakit err jantung dan sebagainya kan. So, biarlah kita yang ambik err tugas tu sebab kalau kawan-kawan lain dia takde basic Arabic yang kuat. I3:A10	/		
6. Long explanation	They wouldn't give you a time cle-, they would explain everything at first, so it the chances of miss some explanation is there, s-sometimes we'll need to cut short the the stop the patient and just translate, so does we don't miss anything. I5:A9	/		
7. Patients' dialect	Okay so far yang saya nampak adalah err yang err utamanya mestilah halangan berbahasa tu sendiri. Contoh err ada patient saya sekarang err dia..dia bercakap bahasa pasar, memang pasar sangat la. I1:A9	/		
8. Relation with medical staffs	that is one thing, and the other thing is us as a interpreter err (inaudible), even the relation with the with doctors and nurse....this really helps us to to coordinate them and make sure that so if the doctor and nurse is happy with us also happy with the patient no matter what happens, so this is what we're trying to build as well. I1:A9		X	The evidence does not support the sub theme (relation with medical staffs as a challenge/weaknes).
9. Time constrains	the time...the consultation period itself, time for consulation err the t-the hours of speaking, that mean the time, the period of speaking, that is the biggest challenge sometimes if the consultation is quite long can take like an hour, that could sometimes err really er play with our	/		

	consultation... IS:A11			
--	---------------------------	--	--	--

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 7 – Successful experiences. Successful experiences of Arabic interpreters while working with Arab patients.				
1. Patient satisfaction	kejayaan yang saya rasa saya rasa seronok yang saya rasa aa oo saya berjaya dengan kerja saya adalah kepuasan patient saya. Bila diorang pergi err bila diorang nak balik tu diorang macam sungguh sungguh terima kasih and then dia terima kasih banyak banyak ko dah banyak tolong aku, memudahkan urusan aku, dan aku rasa seronok datang aaa that is a kejayaan bagi saya... I2:A6	/		
2. Patients' experience	ada lagi seorang tu apabila kita bercakap dia adalah seorang yang err apa kita panggil sheikh, kita panggil sheikhul quran la. Antara orang besar dalam al-quran mengajar di Malaysia. Er jadi sekali gus er kita ni pun terdedah la dengan ilmu-ilmu dia menyebabkan kita ada hubungan dan sebagainya. Jadi bila dia datang ke hospital lagi, dia akan err teringat “eh Ustaz Zubair mana?”. Ha jadi itu yang saya sebut, bila kita berjaya ambik hati dia dengan cara yang betul, in shaa allah itulah antara kemanisan yang kita boleh dapat sebagai seorang penterjemah. I4:A6	/		
3. Patients' trust	aaah okay aaa ustazah aaa nak kata kejayaan pun takdelah jugak cumanya kalau aaaa k kalau kalau macam patient tu dah biasa dengan kita, dia akan bagitahu ok boleh tak datang pada waktu sekian sekian sekian, saya ada appointment dengan doctor sekian sekian sekian, boleh turun tak? So sekali dia datang, dia akan call kita, sekali dia datang dia akan whatsapp kita, sebab apa, sebab dia nak mintak kita turun untuk assist dia.. I3:A6		X	This evidence is not clear in terms of how it support the sub-theme 'patients' trust'

4. Relation patients	with	I managed to build the good relation and friendship err with the patients like er because they have been dragging one another so mtch each one is calling the other so it was really encouraging for me when erh they call me and say my friend wants to give me their number, can you help me with this this, we then know that you guys have this type of service we did know that you er you really actually aa physically available in the hospital. so stuff that umm chilling with children, handling their children err dess err all this really plays a big role. I5:A6				
----------------------------	------	---	--	--	--	--

SECTION 2 – Recommendations on the improvement of Arabic interpreters.

Objective – To provide recommendations on the improvement of Arabic interpreters in Malaysia.

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 1 – Communication strategies. Communication strategies required by Arabic interpreters to ensure an effective communication.				
1. Avoiding negative emotion	kita macam counter la kiranya jurubahasa ni jadi macam memainkan sebagai counter jugak la, takde la semua dia kena translate. Apa pandangan puan? Errr ye betul kita hanya translate benda yang penting dan hanya untuk doktor dengar je la haah. Contoh kalau patient tak puas hati pun err still kita akan mintak doktor ulang, sebabnya kadang patient harap dia..dia suka nak dengar benda tu berulang kali kan. Walaupun kita cakap benda yang sama, doktor dah cakap tadi. Tapi still jugak “ko tanya la, ko tanya la”, macam tu la arab kan. I1:A11	/	Avoiding negative emotion or avoiding potential conflict?	
2. Comprehension	Errrrmmm... bagi saya adalah pemahaman tu penting lah. Elemen pemahaman tu.... Cuma sekarang ni memahami apa yang nak disampaikan oleh doktor. Dan apa daripada doktor dan apa yang nak saya sampaikan kepada patient perlulah sahlah, betul. Itu adalah elemen yang paling penting. Haaa... dan juga apa yang patient nak sampaikan kepada doktor, saya yang dipertanggungjawabkan untuk mentraslate apa yang diperkatakan oleh mereka. Jadi, bagi saya pemahaman itu adalah satu benda yang paling penting sekali lah. Haaa...contoh lah kalau macam doktor cakap dalam bahasa yang betul-betul saintifik kan. So kalau saya bagitahu patient, patient takkan faham. Jadi, saya akan doktor, boleh tak doktor tolong terangkan dalam bahasa yang mudah. I2:A11	/		

3. Language skills	Dia perlu itulah er kuasai semua kemahiran bahasa tu yang dia perlu err mendengar dengan baik, bertutur dengan jelas, perlu menulis dengan err lengkap, grammarnya la kalau boleh dan jugak membaca. Supaya nanti sampai bahasanya antara patient dan jugak kita la ha. I1:A11	/		
4. Mastering dialect	I would say the dialect, so em it's.... like you learn.... Yeah yes, uh I wouldn't use my same err Arabic my Yemeni dialect when I speak to a Libyan patient. I-I need to sort of uh take some of I been learning to Libyan words, so I can even speak to, explain it to the patients, sometimes I would, they would say some words and I'm like aaa what is that means, sorry eheheh so... eheheh it happens a lot ehehehe Aaa but then with time, yes... it is definitely the dialect from probably. Er... so if what I.. yeah, when I.... yeah, when I deliver the message back to them I try to explain it in their own dialects... I5:A11	/		
5. Medical terms	Uhh... istilah yang tepat satu, istilah yang tepat aaa apa benda yang berbalik kepada tiga faktor utama tadi iaitu istilah dari sudut err perubatan dan juga 'ammiah am.. rasanya itu pun sudah membantu untuk berlaku komunikasi yang baik aa dengan kemahiran kitalah nak tanya apa eegh untuk bagi dia selesa ah jadi apa pun saya rasa ini pun berbalik kepada yang tiga tadi yang atas. K. I4:A11	/		
6. Nonverbal communication	Ha..body language haah. So, kita tunjuklah macam... Kalau kita nak, boleh kita err gayakan, kita gaya. Kalau kita boleh tunjuk kat mana organ-organ yang kita nak cakap tu, kita tunjuk. Dekat belakang ke.. ...Aaaa dekat kaki, dekat mana. Haa... kalau contoh macam...err perkataan bengkak kan. Tak tau bengkak apa. cakap lah dia punya syakluhu kabirah ke. So, Nampak. Ooooo..besar.... Mungkin kata, bila kita balik,	/		

	kita search ooo..indifa'... kan. So, next, next kita tahu lah benda tu errr... errr apa terms yang betul. So, pada awalnya kita kene cakap benda yang logic. Kalau besar, errmm bentuk dia besar. So, orang tu, okay.. besar. Haaa.. I3:A11			
7. Rational	Kalau macam errr skill-skill macam untuk errm jurubahasa ni macam puan kan. Ada tak macam kes-kes yang puan jadi..tolong jadi dia punya err apa err decision making, macam contoh dia macam tak tahu nak buat err apa macam tak tahu, doktor mungkin dah bagi penerangan okay.. Haah. ..sekian sekian sekian dia punya apa diagnosis kan. Jadi... Haah ...macam err puan bertindak jugak sebagai macam tolong rasional kan dia okay kenapa kena teruskan prosedur ni. Macam dec..dec..decision maker la. Perlu tak? Errr ada jugak haah ada jugak keadaan yang macam gitu lah. Okay faham. Sebabnya err kita nak pujuk patient. Mungkin keadaan dia dah agak serius ke apa ke. Haah. Dia nak tangguhkan dulu ujian-ujian sekian sekian ujian, jadi kita kat situ se..main peranan jugak sebagai perantara untuk pujuk patient, "ko kena buat macam ni camni". Kita boleh tahu result cepat macam tu. Dulu pun pernah ada patient.. errr dia taknak makan ubat tapi err errm dia bukan taknak ubat..makan ubat tapi dia macam takde selera nak makan ha camtu dia baru lepas operation la. Jadi, ward akan call kita la ha "cuba cakap dengan patient ni, dia taknak makan, dia taknak makan ubat sekali" en. Jadi terpaksa lah kita pujuk patient, kita cakap errr "kau makan la, nanti aku belikan kau		Rational or negotiation skill?	

	syawarma" (ketawa). Baru dia makan ubat lepastu, boleh cepat balik kan ha sebab dia nak cepat balik keluar kan. Jadi terpaksa ha ni la main peranan jugak. I1:A11			
8. Simple sentence structure	Kalau.... Untuk yang maklumat berjaya tu, penyusunan Bahasa lah. Penyusunan Bahasa, kemudahan frasa yang tidak panjang. So, simple lah. I3:A11	/		
9. Time management	Hmmm...okay. Errr...pertama, kene pickup lah apa yang doctor errr dah cakap maksudnya, okay, satu macam ni, dua, tiga, empat. So, kita kene pickup cepat lah supaya kita tak tertinggal apa point yang hendak kita balas balik pada patient. I3:A11	/		

I don't understand this theme (theme 2) at all. My suggestion is for theme 1 to be renamed as improving hard skills (see previous comments) and theme 2 to be renamed as soft skills. So, everything related to mastery of foreign language, mastery of medical terms etc should go under theme 1. In theme 2, focus on soft skills like communication strategies, being helpful, time management, and negotiation skills etc.

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 2 – Model of language and communication services. Language proficiency, effective communication, and medical travel agencies are the components of the model to produce good medical tourism interpreters.				
1. Good enough	Ok betul, bagus, aaa (tarik nafas) aaa ese a itu pun sudah cukup, itu pun sudah cukup banyak, maknanya yang err tiga faktor tadi, aa untuk menjawab, saya rasa soalan ini pun apa pun berkenaan dengan penguasaan bahasa... ...komunikasi berkesan antala itu semua (tarik nafas) yang sama lah. Maksudnya tepat.. I4:A15		X	This evidence refers to language skills, so it belongs to theme 1.
2. Have a good understanding of language and medical knowledge	Hmmm okay lah. Pertama sekali yang penguasaan Bahasa tu memang betul lah. Haa.. pemahaman yang kuat. Kalau bagi saya, apabila kita bekerja di sektor kesihatan, kita perlu banyak ilmu tentang kesihatan. Kita kena study dulu kan. Macam sebelum ni patient dia ada problem ni. Kita kena baca dulu apa pro..apa masalahnya. Macam sebelum ni dia ada patient ni dia sakit dia kata dia ada seven nerve parsley. Kita tak pernah dengar kan apa seven.. dan kita kena study dulu.Tanya dia ma.. apa dia kata hazal err maradh sab3ah 3asob. 3asob assabi3. Dia kata err 3asob sabi3. So, err apa benda err seven..seven nerve ni. Then, kita kene search. Search, study dulu semua-semua. So, bila kita dah faham sakit dia, so bila kita nak bercakap dengan patie.. kita nak bercakap dengan doctor, doctor pon nak memberi maklumat. So, senang untuk kita. Senang untuk kita translate dengan dia dan kita...sebab kita dah boleh Nampak bayangan problem dia. Hmm.. so, pemahaman tu adalah benda yang paling penting jugak lah. Pemahaman dan ilmu. Ilmu. Ilmu perubatan tu sendiri la kan. Ya. Iya, Betul. I2:A15		X	This evidence refers to hard skills, so it belongs to theme 1 (if you decided to rename the themes as per my suggestion).

3. Helpful	Yes... I-I do agree with with tourism, em medical tourism agency also I do totally agree ehehehe I mean and just came to my mind when you said it but I think that would be very helpful in promoting medical tourism in Malaysia yes... I5:A15		X	This evidence doesn't fit in any categories
---------------	--	--	---	---

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 3 – Language and communication services for Malaysia Healthcare Tourism Council (MHTC).				
The needs of language and communication services for Malaysia Healthcare Tourism Council (MHTC).				
1. Additional value	Uhh.. antaranya ialah sebab ughhmp aa ia antara aa salah satu sebab pelancongan kesihatan ni aa rawatan yang diterima sebagai contoh kalau kita ambik sisi kita, Malaysia, kita sanggup ke luar negara seperti di Jerman, uh di US ke ataupun dimana-mana negara lain yang ada perkhidmatan kesihatan yang baik sebabkan servis kesihatan k jadi itu faktor utama yang mendorong seseorang itu pergi ke negara lain untuk mendapatkan rawatan. K jadi disamping itu, dias.. uh perkhidmatan bahasa dan komunikasi ni sebagai satu huuh... tambahan ha sebagai tambahan. Contoh lah saya beri, kalau di Jerman, en.. macam ada ada operasi-operasi tertentu aa pembedahan-pembedahan tertentu, transplan tertentu yang tak ada di Malaysia, bagi saya walaupun tidak ada penterjemahan Bahasa Melayu disana, tetap seorang itu akan ke sana untuk mendapatkan rawatan ha jadi jurubahasa ataupun perkhidmatan komunikasi ni dalam pelancongan kesihatan ialah faktor kedua atau se bukan utama bagi saya, uhtch.. yang utama pada pelancongan.. pelancongan betul, maksudnya nak melawat tempat nak cipta sejarah k itu memang wajib memerlukan perkhidmatan bahasa dan komunikasi penterjemah tapi kalau kesihatan ni uhh faktor utama dia ialah servis kesihatan yang ditawarkan. Faktor kedua barulah aa komunikasi haa komunikasi uhh jadi pihak tadi apa Malaysia Health Travel Council ni dia.. dia memainkan peranan sebagai untuk menambah baik ataupun menambah nilai lah didalam uhh khidmat pelancongan kesihatan, itu yang saya nampak aa keperluan dia sebagai penambah nilai ha penambah nilai yang pelancongan Malaysia yang ada. Hmm ok. I4:A12	/		Added value for MHTC instead of additional value?

2. Gain patient confidence	I would say because uh having interpretation eeh as a service will help the patients feel more uh confident to come and they would know that their message will be delivered exactly to the doctors their their pain, their symptoms will be highlighted to the doctor. So this is this would cause like a er confidence, the patient to come and if they know that if it is if it shouldn't be like an Arabic patient but even it is from another country, like he is a Japanese patient...they know that there are Japanese translator, they would definitely come because they know that their message will be delivered er exactly...especially if they come from the country and they know the culture. I5:A12	/		
3. MHTC as third party	Cuma just MHTC tu sebagai er one-stop center untuk information kalau mana-mana travellers yang akan tanya ke, dia akan pass info ataupun dia akan er pass inquiry kepada hospital la. I1:A12	/		
4. Promote economy	Mungkin.. mungkin yang ustazah nampak mungkin nak attract lah sebab kita sebenarnya kalau ikut dalam sector errr..perkhidmatan kita. Kita bukan, kita pon ada hire orang luar...kan. Kedutaan.. kan. So, bila ada orang-orang ini di Malaysia, so mungkin ada satu pendekatan lain yang dia perlu ambik adalah menyediakan kemudahan untuk mereka. Contoh pelancongan. So, perlunya perlunya ada....orang punya instructor. Kalau errr..pendidikan, perlu ada errr..cikgu-cikgu international kan yang anak-anak dlorang bila datang sini, perlu ada guru-guru yang boleh bercakaplah dengan anak-anak mereka. So, kalau sector kesihatan, perlunya ada jurubahasa dekat hospital ataupun klinik-klinik yang...boleh entertain mereka. So, errr..mungkin tulah antara ustazah rasa perananlah bila adanya mereka, untuk mereka mudahkan errr dan memperbanyakkan lagi kemudahan untuk orang foreigner datang dalam masa sama errr mereka akan lebih suka datang Malaysia. ...bila ada banyaknya kemudahan.. kan. Ada banyaknya infrastruktur untuk mereka	/		

	disediakan. So, mereka akan ramai lagi datang. So, akan menjana ekonomi lah. I3:A12			
--	---	--	--	--

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 4 – Arabic interpreters for other sectors. Other sectors that require the services of Arabic interpreters to provide the best possible care to Arab patients who travel to Malaysia.				
1. Airport	Bagi saya..haa dan jugak airport. Airport pon mereka. Ya. Airport pon memerlukan jugak untuk translator. Untuk memudah cara. I2:A14	/		
2. Food facilities	maybe food facilities because er Middle Eastern are a bit er very particular with food. I5:14	/		
3. Information technology	Tapi kan macam kita tahu, di Lembah Klang ni banyak yang daripada sektor-sektor err IT. Banyak memakai Arabic speaker. Yang memerlukan orang Arabic speaker.Yeah. Untuk dia tengok konten-konten macam review content lah. Content analyzer. Ha.. camtu je la apa yang saya nampak sekarang ni. I2:A14	/		
4. Tourism	pelanconganlah salah satu dia pelancongan utch... kita datang ke negara Arab disebabkan pelajaran disebabkan pelancongan pun ya ha jadi diorang datang ke Malaysia disebabkan pelancongan dan perubatan, ha mungkin perubatan diantaranya tapi tak begitu banyak lah. Aaa jadi from fak sektor lain memang memerlukan sebagai contoh sektor pelancongan uhh jadi kalau ada penterjemah Arab yang bagus yang boleh beri layanan, itu akan jadi nilai tambah yang besar kepada uhh sektor pelancongan negara kita di Malaysia kan sebagai kalau kita p.. ke.. ke negara sana pun an ada orang yang boleh menterjemahkan ke dalam bahasa Inggeris di ke Turki ke ada uhh ada translator pergi ke mana-mana negara ada translator jadi itu itulah keperluan dalam pelancongan lah keperluan utama dalam pelancongan ialah jurubahasa jurubahasa tadi	/		

	uh. Jadi selain sektor kesihatan haa pengangkutan umth pengangkutan pun ya tetapi utama dia pelancongan lah haas sebab pengangkutan dia masih boleh dia masih boleh hidup, bukan masih boleh hidup an masih boleh eeeh.... ... masih boleh survive lah... di di negara haa masih boleh berjalan di negara walaupun tidak ada asa Bahasa Arab, dia boleh rujuk signboard Bahasa Inggeris yang basic tu semua boleh en. Haa jadi apa pun yang penting pelancongan sebab pelancongan dia nak cipta sejarah dia nak cerita (tarik nafas) aa apa yang budaya kita, jadi disitu kepentingan adanya jurubahasa. I4:A14			
--	--	--	--	--

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 5 – Suggestions to improve interpreter career. Suggestions to improve interpreter career to attract more Arab patients to seek treatment in Malaysia, particularly strategies with patients and hospital management.				
1. Arabic interpreter conference	So, mungkin inisiatif ustazah, perlunya errr...wujudkan conference ..kan. Bila kita ada konferens, so lagi banyak networking yang kita dapat..kan. so, kira macam usaha..usaha kita sendiri lah. Untuk kita tambah ilmu dalam perubatan khususnya dalam bahasa Arab. Dalam masa yang sama, kita pon dapat nilai tambah untuk kita kuasai bahasa arab tu sendiri lah. Aaaa..so, kita lebih kepada inisiatif sendiri lah. Haah..sebab kita ustazah faham lah kan. Ustazah punya jobskop bukan ke arah situ. Bukan kerja hakiki kita. Tapi, disebabkan kita, background kita, kalau kita nak kekalkan keilmuan kita itu, sepatutnya kita yang kene cari di tempat lain. Bukan semestinya di hospital sahaja. Haah. I3:A16	/		
2. Basic medical course	mungkin KKM boleh collaborate dengan swasta ke untuk..untuk buat satu benda basic, kelas basic err maksudnya err so er jurubahasa ni dia akan tahu apa-apa benda basic yang dia perlu..yang dia perlukan..yang dia perlu sediakan sebelum dia jadi jurubahasa na perubatan. I1:A4	/		
3. Cooperation with Arabs Embassy	Kalau...satu marketing lah. Haah kan. Contoh lah kalau kita dapat errr...pergi dekat kementerian, mana-mana kan. Yang pelancongan, yang maksudnya yang dekat dengan errr..apa tu berhubung dengan orang arab sendiri kan. So, why not kita errr....sebagai orang yang co...contoh lah kalau ustazah dah mampu buat, ustazah sepatutnya... pergi dekat mana-mana errr..... apa tu kedutaan....kan. Kedutaan yang berkaitan. Kita tawarkan. Kalau boleh kita dekat hospital hospital ustazah contohnya, ustazah ada tawarkan untuk	/		

	jurubahasa...Arab. So, kalau ada masalah kesihatan, boleh rujuk pada kita. Dalam masa sama, kita market hospital. Dal...dalam masa yang sama kita market jugak err...keberadaan translator Arab tu. Haaa..di hadapan mereka. So, kalau kita collaborate dengan mana-mana lah yang memang...agensi yang tarik pelancong Arab..kan. Macam macam kedutaan..kan. Safarah ni apa..So, kalau kita dapat bina hubungan ngan mereka, lagi ramai sebenarnya yang akan maksudnya bila dia kata ooo kat Malaysia ada dah ni bahagian kesihatan yang boleh bantu untuk kita. Ustazah rasa memang akan ramai yang datang. Sebab dia rasa kemudahan tu.. banyak. So diorang access la. Aaaa... I3:A16			
4. Interpreter training	Kita kena errr train the interpreter ...before she become the err menjadi seorang interpreter lah. Training tu is the more is the very best way lah kalau kita nak mantapkan lagi guna interpreter dia ni. Sebab macam saya memang tak de train. Saya masuk-masuk, saya belajar thru experience. So, bagi saya macam susah jugak lah. I2:A16	/		
5. Medical references	Okay err sejak awal sejak sebelum saya mula bekerja, saya sudah err memilih beberapa buku rujukan la errrrr buku rujukan medical dalam Bahasa arab ataupun English. Nanti err saya akan hantar kat Aisyah ya gambar buku-buku tu. Dan jugak antara website dan jugak akaun IG yang saya gunakan la untuk sebagai rujukan. I1:A4	X		I don't think this is a suggestion to improve interpreter career.
6. Permanent position	jawatan tetap er maksudnya jawatan kerjaya pelan em penterjemah haa Bahasa Arab.. ..yang rasmi di hospital-hospital tertentu di Malaysia. Uhh.. kalau tak semua pun, mungkin hospital tertentu, k buat masa sekarang, pegawai agama, iye, ada ditempatkan di hampir keseluruhan hospital di Malaysia. (Tarik nafas) tetapi, err.. kehad maksudnya pegawai agama ni tak tidak semesti bukan lah suatu kelayakan	/		

	utama boleh berbahasa Arab, haa kalau kita tengok balik, kelayakan pegawai agama yang ditempatkan uhh utama dia, dia bukan ukur pada segi Bahasa Arab ha dia ukur dari segi kemahiran pengurusan jenazah, kebolehan buat program, kebolehan jadi imam, Bahasa Arab basic pun dah cukup. Jadi, uhh mungkin itu satu err kelemahan jugak haa jadi kita tak boleh nak mengarahkan keseluruhan kesemua pegawai agama ni sebagai penterjemah. (Tarik nafas) Jadi kalau ada jawatan khusus penterjemah, tu bagus lah sepertimana jawatan khusus yang ada pada aspek err pelancongan, an ada jurubahasa yang khas, okey, jadi kalau buat di err untuk hospital itu bagus. Ok boleh pilih hospital tertentu urhh ataupun ada yang on-call ke k dan sebagainya ada pe.. jawatan. Aaa lagi, sebabkan er graduan Bahasa Arab aa nak cari kerja uhh boleh bagi an.. graduan Bahasa Arab nak cari kerja didalam bidang Bahasa Arab sedikit, peluangnya tidak begitu banyak. .aaa.. aspek yang luas kepada graduan aa Bahasa Arab, jadi kerajaan boleh perkasakan uhh cadangan tersebut untuk memastikan satu lagi aa boleh kerjasama lah bila ada penterjemah tu bekerjasama dengan agensi pelancongan, boleh kerjasama dengan hospital sendiri untuk ambik aa perkhidmatan tu.. ss.. untuk kebaikan kesemua jugak, untuk kebaikan mm yelah owa orang Arab pun selesai nak datang, tak perlu Bahasa Inggeris pun tak perlu lah, jadi dia akan datang kemana-mana hospital yang ada khidmat tersebut. Mmm.. I4:A16			
7. Promoting medical experts	I think promoting the hospital ss- uh promoting the hospitals.. ...like knowing I mean like after working in this field, I experience that a lot of people oversea don't know that this service exist in Malaysia, uh Middle East, they don't have much idea about the err medi err the proficiency err medicine in Malaysia, so I think promoting uh err I mean medical fitness in Malaysia is something very im that is very important... ...doctors here are very qualified, medications are very uh good standard so would the quality and even the service provided is very ermm good so I think promoting this is a very	X		I don't think this is a suggestion to improve interpreter career.

	important thing, uh... they have no idea before coming to Malaysia what what kind of medical services errr the treatments have been given but after joining uh even the hosp- the hospital I even think it's really important that people out there know what kind of services Malaysia does offer. I5:A16			
8. Synergy with medical staffs	Dan jugak selain tu err bantuan daripada doctor dan staf klinik main peranan jugak. I1:A4		X	I don't think this is a suggestion to improve interpreter career.



Kolej GENIUS Insan
Tel: 06-798 0141

23 Syawal 1443H / 25 Mei 2022

FAKULTI PENGAJIAN BAHASA UTAMA

YBrs. Dr., السلام عليكم ورحمة الله

PELANTIKAN SEBAGAI PAKAR PENILAI KESAHAN ANALISIS TEMATIK BAGI HASIL TEMUBUAL

Dengan segala hormatnya saya merujuk kepada perkara di atas.

2. Adalah dimaklumkan bahawa saya berbesar hati untuk melantik YBrs. Dr. sebagai pakar penilai kesahan analisis tematik bagi hasil temubual bagi penulisan tesis pelajar saya, Aisyah Jahidah Samsuddin 3192729, Master Sains Sosial bertajuk:

"EXPLORING THE NEEDS OF ARABIC INTERPRETERS IN PROMOTING MEDICAL TOURISM AMONG VISITORS FROM ARAB-SPEAKING NATIONS"

3. Sehubungan dengan itu, adalah diharapkan agar YBrs. Dr. dapat menerima pelantikan ini dengan mengisi borang pengesahan yang dilampirkan dan seterusnya membantu dalam menilai analisis tematik tersebut. Bersama surat ini saya sertakan dokumen kesahan tersebut.
4. Kesudian YBrs. Dr. menerima pelantikan ini amatlah dihargai dan didahului dengan ucapan terima kasih.

والسلام عليكم ورحمة الله

"MENJANA CENDEKIAWAN ISLAM"

Saya yang menjalankan amanah,

(DR. TG AINUL FARHA BINTI TG ABDUL RAHMAN)
Pensyarah Kanan
Kolej GENIUS Insan



CERT. NO. / QMS 02162 CERT. NO. / QMS 02164 CERT. NO. / QMS 02164 CERT. NO. / QMS 02164

Universiti Sains Islam Malaysia, Bandar Baru Nilai, 71800 Nilai,
Negeri Sembilan Darul Khusus, Malaysia.
Tel : (+6)06 - 798 8000 | Faks : (+6)06-798 8204 | www.usim.edu.my

BORANG PENGESAHAN LANTIKAN SEBAGAI PANEL PENYEMAK

Saya, (seperti yang dinyatakan di bawah) bersetuju untuk menjadi panel temu bual dalam kajian Aisyah Jahidah binti Samsudin yang bertajuk:

MODEL BAHASA DAN PERKHIDMATAN KOMUNIKASI DALAM MEMPROMOSIKAN PELANCONGAN PERUBATAN

Nama: Umur:

No. telefon bimbit: Emel:

Pendidikan: DOKTOR FALSAFAH (PENDIDIKAN)

Nama majikan: UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA (USIM)

Alamat pejabat: FAKULTI PENGAJIAN BAHASA UTAMA, BANDAR BARU NILAI, 71800, NILAI, NEGERI SEMBILAN.

Jawatan: PENSYARAH KANAN



(Tandatangan)

THE THEMATIC ANALYSIS OF INTERVIEW FOR THESIS ENTITLED:

EXPLORING THE NEEDS OF ARABIC INTERPRETERS IN PROMOTING MEDICAL TOURISM AMONG VISITORS FROM ARAB-SPEAKING NATIONS

SECTION 1 – The current issues and needs of Arabic interpreters.

Objective –To explore the current issues and needs of Arabic interpreters in promoting medical tourism in Malaysia.

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 1 – Daily routine. Daily routine of Arabic interpreters in hospitals during office hour and on call shift.				
1. Alert with emergency case	...some patients who come to emergency, so we have to be um have to be sort of alert to manage as much as I can during the day. Sometime, it's really crazy busy... I5:A2	/		
2. Assist patient	I don't only assist them during the consultation with the doctor, sometimes doctors are request for a blood test for others and for aaa different aaa re like a procedures, so I follow the patient to wherever the doctor has let them to go, so it's like we we, I divide my job into patients' cases, based on cases... I5:A2			
3. Book appointment	...patients requesting for errr appointments with doctors, some of them are just call aa and like inform us what symptoms they have, and like which doctor can I see....and I need it urgently today or maybe this week so we try to work with the clinic and find the nearest available slots for them apart from that we have like walk-in patients... I5:A2	/		
4. Distance interpreting	Uhh...maybe the the the patient need you out of your err op of office hour? You have to err to go to hospital? Do you have ever experience something like that?	/		

	Um... aaa well not actually physically to the hospital but we I do have them home if they are in the hospital... ...and Im at home, so I just aa oow they just open the speaker on the phone and I would ...to translate over the phone, yeah. I5:A2			
5. Health tourism assistant	health tourism assistant. Jadi di sini errr ada..saya juga menjaga market untuk bahagian Indonesia lah. Lebih errr terutamanya kepada patient err Aceh, Indonesia. I1:A2	/		
6. Language barrier mediator	aa tugas saya adalah untuk membantu aa pesakit pesakit daripada Timur Tengah yang tidak mampu berkomunikasi didalam Bahasa Inggeris dan juga didalam Bahasa Melayu... I2:A2	/		
7. Patient request	okay, so it starts off with request from patients aaa... ...patients requesting for errr appointments with doctors, some of them are just call aa and like inform us what symptoms they have, and like which doctor can I see... I5:A2	/		
8. Recheck patient history	kita akan sampai pagi err pagi tu lebih kurang err persediaan la antara 8:30-10:30 gitu ialah persediaan. Cek balik err dokumen-dokumen apa tengok data pesakit dan sebagainya. Err tugas saya antara di pegawai agama ni err sebagai kita panggil apa, khidmat ziarah pesakit iaitu mengajar pesakit errr ibadat la. Antaranya ibadat solat ibadat bersuci er di wad, pesakit dalam khususnya er dan pesakit luar jika perlu, jika dipanggil penterjemahan. K waktu tu baru dipanggil bila perlu. Haah dia..kita takdelah khidmat secara rasmi I4:A2	/		
9. Report documentation	tugas lain adalah untuk menyiapkan err report secara monthly dan tahunan dan jugak I1:A2	/		

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 2 – Compulsory and additional requirements. Compulsory requirements and additional needs for becoming qualified Arabic interpreters.				
1. Body language	Dari sud..dari segi erm macam body language tu semua tu memainkan peranan kan? Ya betul haah. Kadang setengah patient errr dia macam bila doktor tanya sakit bahagian mana semua tu, kita perlukan dia untuk.. .menunjuk bahagian mana dia sakit. Supaya senang. Doktor pun tengok kan, ha. I1:A4	/		
2. Colloquial Arabic language	Ha so kalau untuk jurubahasa tadi, dia memang perlu mahir dalam bahasa baku dan pasar. I1:A4	/		
3. Communication skill	Untuk jadi jurubahasa Arab, antaranya ialah satu kemahiran er apa muhadasah apa..apa kita panggil bahasa arab komunikasi. I4:A4	/		
4. Dialect	And the the other thing I would say also is the, the lang language because we all do speak Arabic but in different slangs and errss using formal Arabic is not is (inaudible) because... ..not umm most of us are not comfortable speaking... ..in a formal Arabic for explaining our diagnoses in formal Arabic, so even the patient when they speak to us, when translate back the diagnoses to the patient from the doctor, we speak in a slang that they would understand... ..so technically as simple as we can, makes it comfortable for the patients as well. I5:A4	/		

5. Good relation	Uhm.. okay, aaa uhh I would say uh but err customer service.. ...where you have to be really what b-ba think what made it's successful so far is like we have been building a good relation with the patients. and then knowing them come from almost the same, same culture.. I5:A4			
6. Graduate of Arabic language	usually in the hospital they will someone that have degree lah at least. Degree in Arabic Language lah and Literature haa. 12:A4			
7. Mastering four skills	Kemudian, err dia perlu mahir jugak dari segi kemahiran mendengar, ber..bertutur, menulis dan membaca. Sebabnya err jurubahasa ni still dia akan reply err Whatsapp ataupun email dari patient luar la untuk datang ke Malaysia, hm. Jadi, dia perlu tahu la semua kemahiran tu. I1:A4			
8. Medical interpreter certificate	Seeloknya sewajarnya kita perlu ada certificate err of medical interpreter macam tu la. Yang macam err kalau Aisyah tengok pun ada dekat US banyak. I1:A4			
9. Medical terms in Arabic	mengetahui istilah-istilah err 'amin. Saya rasa tidak semestinya orang yang err mahir bahasa arab fusah, boleh mejadi penterjemah kepada orang Arab. Sebab kadang- kadang orang Arab yang tak boleh bahasa Inggeris ni. Orang Arab yang tak boleh bahasa Inggeris ni selalu dia orang kampung. Ha macam ada yang Yaman, ada yang Mesir ke apa ataupun ataupun negara-negara lain . Jadi arab dia bukan arab fusah dan nak cakap arab fusah pun dia tak berapa tahu sangat. Jadi perlu ada juga la pengetahuan bahasa arab pasar ataupun lughah arabiyah al- 'ammiyah. Ha dalam bagi seorang jurubahasa bahasa arab. Kemudian yang lain, okay tu antara yang pertama. Yang kedua, mengetahui istilah-istilah perubatan sebab kita nak berada di..kalau dalam konteks ni ialah jurubahasa di hospital. Jadi doktor akan			

		cerita berkenaan dengan istilah perubatan dia, sakit, sakit perut ke sakit kepala pening. Istilah doktor bahasa Inggeris. Jadi kita nak terjemah ke dalam bahasa arab, kita pun tak familiar dengan istilah itu. Bila kita cakap istilah inggeris, dia pun tak faham. Jadi err perlunya kamus ataupun istilah-istilah perubatan yang, yang sebut secara khusus la. Istilah-istilah Arab dan Inggeris ataupun Arab ke Melayu, istilah-istilah perubatan. Ha itu pun antara satu keperluan. I4:A4		
10. Standard Arabic language		Ha so kalau untuk jurubahasa tadi, dia memang perlu mahir dalam bahasa baku dan pasar. I1:A4	/	

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 3 – Strengths. Strengths of Arabic interpreters who make patients from abroad feel at ease.				
1. Arabs culture	Err okay kemudian errrr bila kita tahu orang tu dari Saudi ke dari mana-mana, kita perlu tahu jugak budaya Arab tu macam mana. Ermm jadi senang kita nak communicate, kita nak buat body language ke apa ke senang kan kalau kita tahu dia tu budaya macam mana. I1:A5	/		
2. Being friendly	so maksudnya daripada segi kerajin tulang aaa yelah ringan tulang tulah.....adafah satu sumber kekuatan. dan juga ramah.. I2:A5	/		
3. Being helpful	Kekuatan kita ada adalah sifat aaa sifat ringan tulang, ringan tulang dan rajin membantu mereka.... I still got patient yang macam mtch sometimes tch aa dia boleh je berbahasa Inggeris dan aa tapi dia still khidmat saya ss just untuk assist lah because saya memang scope saya adalah membantu pekerja daripada Timur Tengah, so maksudnya daripada segi kerajin tulang aaa yelah ringan tulang tulah.. I2:A5	/		
4. Colloquial and dialect	Bahasa arab pasar tu sendiri dan jugak kalau dia tahu Bahasa arab pasar, dia perlu tahu dialek pasar bagi setiap negara Arab la. Kan kita tahu berbeza-beza kan, macam melayu jugak. I1:A5	/		
5. Customer service	haa customer service kena tiptop lah... ...haaa kalau macam ce dia mintak tolong bayar ni, kita buat haa settle haa itu adalah kekuatan yang akan menyebabkan mereka akan datang balik kat kita....dan dan meneruskan servis di	/		

	hospital kita, hm. I2:A5			
6. Good communication skill	Lagi errr kemahiran berbual tu la, jadi yang saya sebut tadi. Apa dia punya topik- topik nak err berbual. Tanya pasal keluarga ke, tanya pasal kerja kat sini dan sebagainya. Jadi tu akan menyebabkan dia selesa dan dia errrrr Arab pasar ni, kita taknak orang yang first apa first come apa sekali datang itulah kali terakhir, first and the last ha first and the last. Kita nak dia datang balik. Ha jadi tugas dia adalah mendapatkan err merapat. Jadi itu saja. I4:A5	/		
7. Language proficiency skill	Setelah berada lama dalam erm bidang ni kan, apakah kekuatan yang ada pada seorang jurubahasa yang membuatkan pesakit daripada luar..luar negara selesa dengan errr ni la ustaz ha? Errr dia selalunya dia selesa apabila kita boleh berbahasa Arab sebab errrrr ramai je orang yang berbahasa sepertimana bahasa dia. Jadi cukup dengan bahasa tu punya bangsa. I4:A5			
8. Medical staff's synergy	Dan jugak kalau kat sini errr jurubahasa tu kalau ada apa-apa err dan..cane nak cakap, jurubahasa ni kadang-kadang mostlynya ramainya tak ada errr medical background kan. Jadi, kita perlu rajin bertanya kepada nurse ataupun doktor untuk sesetengah err medical term yang agak susah kita nak describe la. Pastu nanti doctor akan ja..err jelaskan dengan lebih mudah la untuk kita translate kepada patient, hm. I1:A5			
9. Standard language	bagi seorang jurubahasa ni dia perlu mahir Bahasa Arab err fushah I1:A5	/		

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 4 – Weaknesses. Weaknesses of Arabic interpreters that needed to be improved.				
1. Arabic medical terminology	Kelemahan yang saya sebut tadi iaitu istilah perubatan ke bahasa Arab. Yang ni saya agak yang menterjemah tu err yelah hasrat kita nak membantu tapi bila er doktor ceritakan. Kita tak mampu terjemahkan dengan tepat. Sekadar kita sebut istilah-istilah asas. Er “Waja’ katir, waja’ katir” macam mana ya. Ha gitu. Jadi istilah-istilah detail tersebut, kita nak cakap dia mual err dia mual ataupun dia pening. Itu bias akan “suda” dan sebagainya “alam waja” tu perkataan basic tapi ada istilah-istilah yang kita tak mampu untuk terjemah. Ha itu antara kelemahan yang kita perlu, yang saya rasa perlu perbaiki pada masa akan datang. I4:A7			
2. Mastering Arabic language	Okay errr sebab kan tadi saya cakap errr KPJ Tawakkal lebih kepada tourist, jadi sekarang kan tourist pun tak boleh masuk. Jadi, kita hanya mengharapkan err patient-patient dari Arab yang ada sekitar Kuala Lumpur sahaja la datang. Jadi, mungkin kita akan err mula melupai Bahasa arab tu sendiri (ketawa kecil). Jadi, kalau dekat sini errr jurubahasa tu kena main peranan sendiri untuk diri dia. Dia kena selalu err update dia punya medical terms la. Selalu kena banyakkan membaca, ha kena teruskan menguasai setiap medical term bagi setiap bahagian ni la er perubatan dan jugak errr kalau kita tahu Arab ni macam-macam perangai dia. I1:A7			
3. Medical knowledge	aaa itulah rasanya nak kata kena get ready lah maksudnya err satu lagi pun aa satu lagi rujukan, maksudnya rujukan ni memang kena ada, kalau tak ada kita akan jadi emm orang kata zero knowledge lah apa kita boleh bantu patient bila kita sendiri taktahu kan, apa sebenarnya masalah aaa dalaman, tulang, otot apa semua, kira gagal lah kita tak tahu penyakit			

		yang mereka hadapi. Contoh macam gastrik, macam buasir so organ-organ yang...yang dekat-dekat ngan dia kalau boleh tahu, itu adalah satu bonus lah. Ha...so dia..diorang akan kata wow, aku datang ni memang clear haa. Bila kita cakap dengan patient, patient cakap dengan doctor, kita boleh explain sepertimana yang dia nak, dan doctor balas dan apa yang dia nak tu tercapai, itu memang...lega lah sangat, lega, kan. I3:A7			
4. Patients' attitude	bad	angry patients sometimes..Uhhh it's, I mean it's good err it good cause is they understand it is not er et the translator fault but then to calm the patient to make sure that they are, they received their best service and er to explain to them what the condition is sometimes most most of the time is the challenge but when we explain it our way, I think it gets bet-better when they hear it from us. but they have to when the doctor yeah.. So physically explaining everything aa makes it calm down but uhhh yeah also this is...this is... err the biggest challenge we'll ever face. I5:A7			
5. Stress		So, sebagai jurubahasa pun dia perlu pandai untuk menangani stres diri dia sendiri. (ketawa kecil) Supaya dia tak mental jugak la ha. I1:A7			

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 5 – Opportunities. Opportunities of Arabic interpreters as mediator among two parties to support medical tourism.				
1. Affordable cost	Hmm. Errrr peluang. Peluang err se...okay macam yang saya pernah bagitahu dekat interview sebelum ni. Bagi saya, errr faktor utama kedatangan pesakit ialah antaranya kos, hm antaranya kos. Kos pastu servis dan sebagainya la. Jadi, antara yang utama yang pem..mem er membantu diorang nak datang ke sini adalah berkenaan kos ataupun err coverage ataupun insurans sebagainya. Sebab diorang tak boleh ke hospital apa kerajaan sebab kerajaan pun kos jugak. Lebih kurang je dengan hospital swasta bagi foreigner, jadi sebab itu diorang memilih untuk datang ke hospital swasta. Jadi ce dalam banyak-banyak hospital swasta, dia akan lihat kos dan servis mana yang lebih baik. I4:A8	/		
2. Career prospect	Okay. Errr bila ustazah dah terjun dalam bidang ni, ustazah sebenarnya seperti Aisyah juga sebenarnya. Sebab sambung, tapi ustazah nak sambung PhD sebenarnya hahahha... Nak sambung PhD...nak sambung PhD dalam buat kamus Bahasa Arab perubatan. Ha..itu ustazah punya...impian sebenarnya. Lepastu, errr tapi ustazah tak jumpa jalan. Bukan tak jumpa jalan. Mungkin ustazah pon dalam kekangan kita. Kita lebih dengan keadaan kerja kan. Kita tak jumpa link yang boleh membantu kita lah. Nak dapat rujukan pon susah. Hatta ustazah sanggup err call, sanggup err ye lah communicate dengan budak Mesir. Sebab diorang ada satu buku ea, ustazah boleh bagi.. aaa ni (tunjuk buku). Buku ni adalah terbitan pelajar Mesir perubatan I4:A8	/		

3. Encourage tourism	Erh.. em yes I understand I think maybe, correct me if I'm wrong but I would say if we manage to deliver the exact message between the the patient and the doctor and aaa this can help even too maa to encourage uh oversea I mean, if they are being preferred by people who ow-who are locally or physically meeting doctor in Glen Eagles. So but then encouraging in tourism-wise I don't know if I can help that part... But if they are being referred by their close friend then yes I would say we d- we can clearly deliver the message is them if we do deliver the messages between the patient and the doctor and then the services, it is the services that Glen Eagle provides the patient, this really encourage them, the the the to come y-yeah and even the standard of the hospital the that we are following a certain standard I mean it's (iaudible) that, and then even in a sanitisation in doctors in the hospital itself in the facilities, this really encourages eer tourists. tourism. I5:A8	/		
4. In-service training	Ha train..tr..training lah training. Haa..okay. training yang untuk medical translator dan sebagainya lah. I3:A8			
5. Increase economy	itu adalah peluang yang saya boleh nampak yang saya boleh buat inisiatif untuk... aaa... menaikkan lagi revenue lah untuk patient-patient daripada Timur Tengah untuk datang ke hospital. Sebab kita ada khidmat translator. Dan kita jugak boleh bantu mereka lah urusan-urusan mereka di hospital. I2:A8			
6. Online advertising	antaranya servis terjemahan ni. Jadi kalau diiklankan maksud diletakkan servis khusus bahawa kita mempunyai penterjemah err untuk kita iklankan dekat negara Arab la. Jadi tu antara angkah yang boleh kita buat dan saya nampak mungkin boleh jadi satu tarikan besar kepada err orang Arab. I4:A8	/		

7. Pre-service course	satu modul guideline untuk kami medical interpreter. So, err mar..mana-mana yang berpeluang untuk bekerja di bahagian ini, mereka sudah ada guideline yang awal. Hm. Jadi mungkin err Aisyah sendiri ke... ..boleh kumpul sama researcher lain (ketawa) Untuk tubuhkan, bangunkan satu modul.. ...guideline. Sebab kadang kalau kita tengok, sebab apa kita perlukan guideline ni. Sebab kalau kita tengok bila patient yang datang tu err dia kan datang dari berbagai err negara Arab kan? Jadi sesetengah negara Arab contoh la kalau kita kata err dia nak buat errr, err dia nak buat err endoscopy. Sesetengah negara akan just cakap, err kalau kita cakap نمطر, dia boleh paham tu endoscopy. Setengah akan cakap errr تنتظر silap. Ha ada perkataan lain la yang diguna. Oh kiranya tak macam...macam takde apa standardize. Okay kalau prosedur ni apa yang nak dipanggil. Ya betul haah. I1:A8			
8. Word of mouth promotion	Erm... okay. Through kay... contoh kalau kita macam aaa...kita banyak expatriate kan, peluang apa yang saya nampak err. saya sebenarnya adalah bila kita memberi servis yang terbaik daripada hospital kita, so, kawan dia akan recommend ke kawan yang lain....haaa... datang hospital ni. Ada dia yang... macam saya kan, most of my patients datang sini is thru kawan-kawan diorang. Ohhh ni kawan saya bagi nombor awak dia kata awak boleh tolong untuk saya datang hospital. Haa.. itu adalah peluang yang saya boleh nampak yang saya boleh buat inisiatif untuk... aaa... menaikkan lagi revenue lah untuk patient-patient daripada Timur Tengah untuk datang ke hospital. Sebab kita ada khidmat translator. Dan kita jugak boleh bantu mereka lah urusan-urusan mereka di hospital. So, itu adalah peluang yang saya nampak lah I2:A8			

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 6 – Challenges.				
Challenges of Arabic interpreters in handling 3-way communication between (doctors, nurses, pharmacists, and anyone working in the hospital) with Arab patients.				
1. Arabic language skill	eegh aa aa rasanya ada eh tadi syarat tadi dan apa tadi dan aaa tch ke aa kemahiran berbahasa Arab...penterjemah tadi haa jadi itulah isu utama yang tiga saya sebut awal tadi I4:A10	/		
2. Arabic medical terms	And then cabaran yang seterusnya okay lah bagi saya, orang Melayu ada sometimes ada certain aaa.. medical terms yang saya terlupa...semua kan. So, saya akan kene macam cepat-cepat bukak saya seb...kalau macam saya saya memang akan sentiasa bukak kamus dekat internet saya lah untuk saya senang cari. So, itulah cabaran jugak lah. Language barrier seba kita ghair natiqin. I2:A9	/		
3. Cultural barrier	Daripada segi budaya lah. Daripada segi perangai Arab. Okay, seperti yang kita tahu Arab ni diorang ni kurang sabar, asyik nak marah, nak ikut je kepala diorang.. semua. Ha itu adalah satu cabaran untuk saya jugak lah. I2:A10			
4. Family interfering	Okay kemudian yang lain errrm ada masalah kalau dahulu kan sebelum covid err kalau dia datang berempat pun, empat-empat nak masuk jumpa doktor sekali nak dengar apa masalah nenek dia la apa la. Jadi kat situ dah macam susah jugak la, kalau dah semua masuk, semua nak bercakap. Jadi dengan doktor pun, mana satu dia nak dengar. (ketawa kecil). Saya pun tak pasti ha jadi semua nak bercakap. Kadang-kadang nenek cakap “mana ada aku macam tu” macam berbalah balik dah pulak dah. I1:A9	/		

5. Lack of staff	Hmmm... ustazah rasa kalau ustazah, ustazah nak ada orang kedua jugak. Ahaha...ustazah nak ada pembantu. Aaaa... kiranya dekat hospital tu ustazah sonsorang ke? Dia tiga orang sebenarnya. Tapi untuk basic yang betul maksudnya mudahlah untuk kita faham bilamana macam patient sakit err jantung dan sebagainya kan. So, biarlah kita yang ambik err tugas tu sebab kalau kawan-kawan lain dia takde basic Arabic yang kuat. I3:A10	/		
6. Long explanation	They wouldn't give you a time cle-, they would explain everything at first, so it the chances of miss some explanation is there, s-sometimes we'll need to cut short the the stop the patient and just translate, so does we don't miss anything. I5:A9	/		
7. Patients' dialect	Okay so far yang saya nampak adalah err yang err utamanya mestilah halangan berbahasa tu sendiri. Contoh err ada patient saya sekarang err dia..dia bercakap bahasa pasar, memang pasar sangat la. I1:A9	/		
8. Relation with medical staffs	that is one thing, and the other thing is us as a interpreter err (inaudible), even the relation with the with doctors and nurse this really helps us to to coordinate them and make sure that so if the doctor and nurse is happy with us also happy with the patient no matter what happens, so this is what we're trying to build as well. I1:A9	/		
9. Time constrains	the time the consultation period itself, time for consultation err the t-the hours of speaking, that mean the time, the period of speaking, that is the biggest challenge sometimes if the consultation is quite long can take like an hour, that could sometimes err really er play with our	/		

	consultation... IS:A11			
--	---------------------------	--	--	--

UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
 جامعة العلوم الإسلامية الماليزية
 ISLAMIC SCIENCE UNIVERSITY OF MALAYSIA

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 7 – Successful experiences. Successful experiences of Arabic interpreters while working with Arab patients.				
1. Patient satisfaction	kejayaan yang saya rasa saya rasa seronok yang saya rasa aa oo saya berjaya dengan kerja saya adalah kepuasan patient saya. Bila diorang pergi err bila diorang nak balik tu diorang macam sungguh sungguh terima kasih and then dia terima kasih banyak banyak ko dah banyak tolong aku, memudahkan urusan aku, dan aku rasa seronok datang aaa that is a kejayaan bagi saya... I2:A6	/		
2. Patients' experience	ada lagi seorang tu apabila kita bercakap dia adalah seorang yang err apa kita panggil sheikh, kita panggil sheikhul quran la. Antara orang besar dalam al-quran mengajar di Malaysia. Er jadi sekali gus er kita ni pun terdedah la dengan ilmu-ilmu dia menyebabkan kita ada hubungan dan sebagainya. Jadi bila dia datang ke hospital lagi, dia akan err teringat "eh Ustaz Zubair mana?". Ha jadi itu yang saya sebut, bila kita berjaya ambik hati dia dengan cara yang betul, in shaa allah itulah antara kemanisan yang kita boleh dapat sebagai seorang penterjemah. I4:A6	/		
3. Patients' trust	aaah okay aaa ustazah aaa nak kata kejayaan pun takdelah jugak cumanya kalau aaaa k kalau kalau macam patient tu dah biasa dengan kita, dia akan bagitahu ok boleh tak datang pada waktu sekian sekian sekian, saya ada appointment dengan doctor sekian sekian sekian, boleh turun tak? So sekali dia datang, dia akan call kita, sekali dia datang dia akan whatsapp kita, sebab apa, sebab dia nak mintak kita turun untuk assist dia.. I3:A6	/		

4. Relation patients	with	I managed to build the good relation and friendship err with the patients like er because they have been dragging one another so mtch each one is calling the other so it was really encouraging for me when erh they call me and say my friend wants to give me their number, can you help me with this this, we then know that you guys have this type of service we did know that you er you really actually aa physically available in the hospital. So stuff that umm chilling with children, handling their children err dess err all this really plays a big role. I5:A6			
----------------------------	------	---	--	--	--

SECTION 2 – Recommendations on the improvement of Arabic interpreters.

Objective – To provide recommendations on the improvement of Arabic interpreters in Malaysia.

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
Theme 1 – Communication strategies. Communication strategies required by Arabic interpreters to ensure an effective communication.				
1. Avoiding negative emotion	kita macam counter la kiranya jurubahasa ni jadi macam memainkan sebagai counter jugak la, takde la semua dia kena translate. Apa pandangan puan? Errr ye betul kita hanya translate benda yang penting dan hanya untuk doktor dengar je la haah. Contoh kalau patient tak puas hati pun err still kita akan mintak doktor ulang, sebabnya kadang patient harap dia..dia suka nak dengar benda tu berulang kali kan. Walaupun kita cakap benda yang sama, doktor dah cakap tadi. Tapi still jugak “ko tanya la, ko tanya la”, macam tu la arab kan. I1:A11			
2. Comprehension	Errrrmmm... bagi saya adalah pemahaman tu penting lah. Elemen pemahaman tu.... Cuma sekarang ni memahami apa yang nak disampaikan oleh doktor. Dan apa daripada doktor dan apa yang nak saya sampaikan kepada patient perlulah sah, betul. Itu adalah elemen yang paling penting. Haaa... dan juga apa yang patient nak sampaikan kepada doktor, saya yang dipertanggungjawabkan untuk mentraslate apa yang diperkatakan oleh mereka. Jadi, bagi saya pemahaman itu adalah satu benda yang paling penting sekali lah. Haaa...contoh lah kalau macam doktor cakap dalam bahasa yang betul-betul saintifik kan. So kalau saya bagitahu patient, patient takkan faham. Jadi, saya akan doktor, boleh tak doktor tolong terangkan dalam bahasa yang mudah. I2:A11			

3. Language skills	Dia perlu itulah er kuasai semua kemahiran bahasa tu yang dia perlu err mendengar dengan baik, bertutur dengan jelas, perlu menulis dengan err lengkap, grammarnya la kalau boleh dan jugak membaca. Supaya nanti sampai bahasanya antara patient dan jugak kita la ha. I1:A11			
4. Mastering dialect	I would say the dialect, so em it's.... like you learn Yeah yes, uh I wouldn't use my same err Arabic my Yemeni dialect when I speak to a Libyan patient. I-I need to sort of uh take some of I been learning to Libyan words, so I can even speak to, explain it to the patients, sometimes I would, they would say some words and I'm like aaa what is that means, sorry eheheh so eheheh it happens a lot ehehehe Aaa but then with time, yes it is definitely the dialect from probably. Er... so if what I.. yeah, when I yeah, when I deliver the message back to them I try to explain it in their own dialects... I5:A11			
5. Medical terms	Uhh... istilah yang tepat satu, istilah yang tepat aaa apa benda yang berbalik kepada tiga faktor utama tadi iaitu istilah dari sudut err perubatan dan juga 'ammiah am.. rasanya itu pun sudah membantu untuk berlaku komunikasi yang baik aa dengan kemahiran kitalah nak tanya apa eegh untuk bagi dia selesa ah jadi apa pun saya rasa ini pun berbalik kepada yang tiga tadi yang atas. K. I4:A11			
6. Nonverbal communication	Ha..body language haah. So, kita tunjuklah macam... Kalau kita nak, boleh kita err gayakan, kita gaya. Kalau itab oleh tunjuk kat mana organ-organ yang kita nak cakap tu, kita tunjuk. Dekat belakang ke.. ...Aaaa dekat kaki, dekat mana. Haa... kalau contoh macam...err perkataan bengkak kan. Tak tau bengkak apa. cakap lah dia punya syakluhu kabirah ke. So, Nampak. Ooooo..besar.... Mungkin kata, bila kita balik,			

	kita search ooo..indifa'... kan. So, next, next kita tahu lah benda tu errr... errr apa terms yang betul. So, pada awalnya kita kene cakap benda yang logic. Kalau besar, errmm bentuk dia besar. So, orang tu, okay.. besar. Haaa.. I3:A11			
7. Rational	Kalau macam errr skill-skill macam untuk errm jurubahasa ni macam puan kan. Ada tak macam kes-kes yang puan jadi..tolong jadi dia punya err apa err decision making, macam contoh dia macam tak tahu nak buat err apa macam tak tahu, doktor mungkin dah bagi penerangan okay.. Haah. ..sekian sekian sekian dia punya apa diagnosis kan. Jadi... Haah ...macam err puan bertindak jugak sebagai macam tolong rasional kan dia okay kenapa kena teruskan prosedur ni. Macam dec..dec..decision maker la. Perlu tak? Errr ada jugak haah ada jugak keadaan yang macam gitulah. Okay faham. Sebabnya err kita nak pujuk patient. Mungkin keadaan dia dah agak serius ke apa ke. Haah. Dia nak tangguhkan dulu ujian-ujian sekian sekian ujian, jadi kita kat situ se..main peranan jugak sebagai perantara untuk pujuk patient, "ko kena buat macam ni camni". Kita boleh tahu result cepat macam tu. Dulu pun pernah ada patient.. ..errr dia taknak makan ubat tapi err errm dia bukan taknak ubat..makan ubat tapi dia macam takde selera nak makan ha camtu dia baru lepas operation la. Jadi, ward akan call kita la ha "cuba cakap dengan patient ni, dia taknak makan, dia taknak makan ubat sekali" en. Jadi terpaksa kita pujuk patient, kita cakap errr "kau makan la, nanti aku belikan kau			

	syawarma" (ketawa). Baru dia makan ubat lepastu, boleh cepat balik kan ha sebab dia nak cepat balik keluar kan. Jadi terpaksa ha ni la main peranan jugak. I1:A11			
8. Simple sentence structure	Kalau.... Untuk yang maklumat berjaya tu, penyusunan Bahasa lah. Penyusunan Bahasa, kemudahan frasa yang tidak panjang. So, simple lah. I3:A11	/		
9. Time management	Hmmm...okay. Errr...pertama, kene pickup lah apa yang doctor errr dah cakap maksudnya, okay, satu macam ni, dua, tiga, empat. So, kita kene pickup cepat lah supaya kita tak tertinggal apa point yang hendak kita balas balik pada patient. I3:A11			

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 2 – Model of language and communication services. Language proficiency, effective communication, and medical travel agencies are the components of the model to produce good medical tourism interpreters.				
1. Good enough	Ok betul, bagus, aaa (tarik nafas) aaa ese a itu pun sudah cukup, itu pun sudah cukup banyak, maknanya yang err tiga faktor tadi, aa untuk menjawab, saya rasa soalan ini pun apa pun berkenaan dengan penguasaan bahasa... ...komunikasi berkesan antala itu semua (tarik nafas) yang sama lah. Maksudnya tepat.. I4:A15			
2. Have a good understanding of language and medical knowledge	Hmmm okay lah. Pertama sekali yang penguasaan Bahasa tu memang betul lah. Haa.. pemahaman yang kuat. Kalau bagi saya, apabila kita bekerja di sektor kesihatan, kita perlu banyak ilmu tentang kesihatan. Kita kena study dulu kan. Macam sebelum ni patient dia ada problem ni. Kita kena baca dulu apa pro..apa masalahnya. Macam sebelum ni dia ada patient ni dia sakit dia kata dia ada seven nerve parsley. Kita tak pernah dengar kan apa seven.. dan kita kena study dulu.Tanya dia ma.. apa dia kata hazal err maradh sab3ah 3asob. 3asob assabi3. Dia kata err 3asob sabi3. So, err apa benda err seven..seven nerve ni. Then, kita kene search. Search, study dulu semua-semua. So, bila kita dah faham sakit dia, so bila kita nak bercakap dengan patie.. kita nak bercakap dengan doctor, doctor pon nak memberi maklumat. So, senang untuk kita. Senang untuk kita translate dengan dia dan kita...sebab kita dah boleh Nampak bayangan problem dia. Hmm.. so, pemahaman tu adalah benda yang paling penting jugak lah. Pemahaman dan Ilmu. Ilmu. Ilmu perubatan tu sendiri la kan. Ya. Iya, Betul. I2:A15			

3. Helpful	Yes... I-I do agree with with tourism, em medical tourism agency also I do totally agree ehehehe I mean and just came to my mind when you said it but I think that would be very helpful in promoting medical tourism in Malaysia yes... I5:A15	/		
---------------	--	---	--	--

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 3 – Language and communication services for Malaysia Healthcare Tourism Council (MHTC).				
The needs of language and communication services for Malaysia Healthcare Tourism Council (MHTC).				
1. Additional value	Uhh.. antaranya ialah sebab ughhmp aa ia antara aa salah satu sebab pelancongan kesihatan ni aa rawatan yang diterima sebagai contoh kalau kita ambik sisi kita, Malaysia, kita sanggup ke luar negara seperti di Jerman, uh di US ke ataupun dimana-mana negara lain yang ada perkhidmatan kesihatan yang baik sebabkan servis kesihatan k jadi itu faktor utama yang mendorong seseorang itu pergi ke negara lain untuk mendapatkan rawatan. K jadi disamping itu, dias.. uh perkhidmatan bahasa dan komunikasi ni sebagai satu huuh... tambahan ha sebagai tambahan. Contoh lah saya beri, kalau di Jerman, en.. macam ada ada operasi-operasi tertentu aa pembedahan-pembedahan tertentu, transplan tertentu yang tak ada di Malaysia, bagi saya walaupun tidak ada penterjemahan Bahasa Melayu disana, tetap seorang itu akan ke sana untuk mendapatkan rawatan ha jadi jurubahasa ataupun perkhidmatan komunikasi ni dalam pelancongan kesihatan ialah faktor kedua atau se bukan utama bagi saya, uhtch.. yang utama pada pelancongan.. pelancongan betul, maksudnya nak melawat tempat nak cipta sejarah k itu memang wajib memerlukan perkhidmatan bahasa dan komunikasi penterjemah tapi kalau kesihatan ni uhh faktor utama dia ialah servis kesihatan yang ditawarkan. Faktor kedua barulah aa komunikasi haa komunikasi uhh jadi pihak tadi apa Malaysia Health Travel Council ni dia.. dia memainkan peranan sebagai untuk menambah baik ataupun menambah nilai lah didalam uhh khidmat pelancongan kesihatan, itu yang saya nampak aa keperluan dia sebagai penambah nilai ha penambah nilai yang pelancongan Malaysia yang ada. Hmm ok. I4:A12			

2. Gain patient confidence	I would say because uh having interpretation eeh as a service will help the patients feel more uh confident to come and they would know that their message will be delivered exactly to the doctors their their pain, their symptoms will be highlighted to the doctor. So this is this would cause like a er confidence, the patient to come and if they know that if it is if it shouldn't be like an Arabic patient but even it is from another country, like he is a Japanese patient...they know that there are Japanese translator, they would definitely come because they know that their message will be delivered er exactly...especially if they come from the country and they know the culture. 15:A12			
3. MHTC as third party	Cuma just MHTC tu sebagai er one-stop center untuk information kalau mana-mana travellers yang akan tanya ke, dia akan pass info ataupun dia akan er pass inquiry kepada hospital la. 11:A12			
4. Promote economy	Mungkin.. mungkin yang ustazah nampak mungkin nak attract lah sebab kita sebenarnya kalau ikut dalam sector errr..perkhidmatan kita. Kita bukan, kita pon ada hire orang luar...kan. Kedutaan.. kan. So, bila ada orang-orang ini di Malaysia, so mungkin ada satu pendekatan lain yang dia perlu ambik adalah menyediakan kemudahan untuk mereka. Contoh pelancongan. So, perlunya perlunya ada....orang punya instructor. Kalau errr..pendidikan, perlu ada errr..cikgu-cikgu international kan yang anak-anak diorang bila datang sini, perlu ada guru-guru yang boleh bercakaplah dengan anak-anak mereka. So, kalau sector kesihatan, perlunya ada jurubahasa dekat hospital ataupun klinik-klinik yang...boleh entertain mereka. So, errr..mungkin tulah antara ustazah rasa peranahlah bila adanya mereka, untuk mereka mudahkan errr dan memperbanyakkan lagi kemudahan untuk orang foreigner datang dalam masa sama errr mereka akan lebih suka datang Malaysia. ...bila ada banyaknya kemudahan.. kan. Ada banyaknya infrastruktur untuk mereka			

	disediakan. So, mereka akan ramai lagi datang. So, akan menjana ekonomi lah. I3:A12			
--	---	--	--	--

Theme – Subthemes – Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 4 – Arabic interpreters for other sectors. Other sectors that require the services of Arabic interpreters to provide the best possible care to Arab patients who travel to Malaysia.				
1. Airport	Bagi saya..haa dan jugak airport. Airport pon mereka. Ya. Airport pon memerlukan jugak untuk translator. Untuk memudah cara. I2:A14	/		
2. Food facilities	maybe food facilities because er Middle Eastern are a bit er very particular with food. I5:14	/		
3. Information technology	ap ikan macam kita tahu, di Lembah Klang ni banyak yang daripada sektor-sektor err IT. Banyak memakai Arabic speaker. Yang memerlukan orang Arabic speaker.Yeah. Untuk dia tengok konten-konten macam review content lah. Content analyzer. Ha.. camtu je la apa yang saya nampak sekarang ni. I2:A14	/		
4. Tourism	pelanconganlah salah satu dia pelancongan utch... kita datang ke negara Arab disebabkan pelajaran disebabkan pelancongan pun ya ha jadi diorang datang ke Malaysia disebabkan pelancongan dan perubatan, ha mungkin perubatan diantaranya tapi tak begitu banyak lah. Aaa jadi from fak sektor lain memang memerlukan sebagai contoh sektor pelancongan uhh jadi kalau ada penterjemah Arab yang bagus yang boleh beri layanan, itu akan jadi nilai tambah yang besar kepada uhh sektor pelancongan negara kita di Malaysia kan sebagai kalau kita p.. ke.. ke negara sana pun an ada orang yang boleh menterjemahkan ke dalam bahasa Inggeris di ke Turki ke ada uhh ada translator pergi ke mana-mana negara ada translator jadi itu itulah keperluan dalam pelancongan lah keperluan utama dalam pelancongan ialah jurubahasa jurubahasa tadi	/		

	uh. Jadi selain sektor kesihatan haa pengangkutan umth pengangkutan pun ya tetapi utama dia pelancongan lah haas sebab pengangkutan dia masih boleh dia masih boleh hidup, bukan masih boleh hidup an masih boleh eeeh.... ... masih boleh survive lah... di di negara haa masih boleh berjalan di negara walaupun tidak ada asa Bahasa Arab, dia boleh rujuk signboard Bahasa Inggeris yang basic tu semua boleh en. Haa jadi apa pun yang penting pelancongan sebab pelancongan dia nak cipta sejarah dia nak cerita (tarik nafas) aa apa yang budaya kita, jadi disitu kepentingan adanya jurubahasa. I4:A14			
--	--	--	--	--

Theme - Subthemes - Sub sub themes	Evidence from data	Rater's agreement (Please tick (/) to indicate agreement)		
		Yes	No	Comment
THEME 5 – Suggestions to improve interpreter career. Suggestions to improve interpreter career to attract more Arab patients to seek treatment in Malaysia, particularly strategies with patients and hospital management.				
1. Arabic interpreter conference	So, mungkin inisiatif ustazah, perlunya errr...wujudkan conference ..kan. Bila kita ada konferens, so lagi banyak networking yang kita dapat..kan. so, kira macam usaha..usaha kita sendiri lah. Untuk kita tambah ilmu dalam perubatan khususnya dalam bahasa Arab. Dalam masa yang sama, kita pon dapat nilai tambah untuk kita kuasai bahasa arab tu sendiri lah. Aaaa..so, kita lebih kepada inisiatif sendiri lah. Haah..sebab kita ustazah faham lah kan. Ustazah punya jobskop bukan ke arah situ. Bukan kerja hakiki kita. Tapi, disebabkan kita, background kita, kalau kita nak kekalkan keilmuan kita itu, sepatutnya kita yang kene cari di tempat lain. Bukan semestinya di hospital sahaja. Haah. I3:A16	/		
2. Basic medical course	mungkin KKM boleh collaborate dengan swasta ke untuk..untuk buat satu benda basic, kelas basic err maksudnya err so er jurubahasa ni dia akan tahu apa-apa benda basic yang dia perlu..yang dia perlukan..yang dia perlu sediakan sebelum dia jadi jurubahasa ha perubatan. I1:A4	/		
3. Cooperation with Arabs Embassy	Kalau...satu marketing lah. Haah kan. Contoh lah kalau kita dapat errr...pergi dekat kementerian, mana-mana kan. Yang pelancongan, yang maksudnya yang dekat dengan errr..apa tu berhubung dengan orang arab sendiri kan. So, why not kita errr....sebagai orang yang co...contoh lah kalau ustazah dah mampu buat, ustazah sepatutnya... pergi dekat mana-mana errr..... apa tu kedutaan kan. Kedutaan yang berkaitan, Kita tawarkan. Kalau boleh kita dekat hospital hospital ustazah contohnya, ustazah ada tawarkan untuk	/		

	jurubahasa...Arab. So, kalau ada masalah kesihatan, boleh rujuk pada kita. Dalam masa sama, kita market hospital. Dal...dalam masa yang sama kita market jugak err...keberadaan translator Arab tu. Haaa..di hadapan mereka. So, kalau kita collaborate dengan mana-mana lah yang memang...agensi yang tarik pelancong Arab..kan. Macam macam kedutaan..kan. Safarah ni apa..So, kalau kita dapat bina hubungan ngan mereka, lagi ramai sebenarnya yang akan maksudnya bila dia kata ooo kat Malaysia ada dah ni bahagian kesihatan yang boleh bantu untuk kita. Ustazah rasa memang akan ramai yang datang. Sebab dia rasa kemudahan tu.. banyak. So diorang access la. Aaaa... I3:A16			
4. Interpreter training	Kita kena errr train the interpreter ...before she become the err menjadi seorang interpreter lah. Training tu is the more is the very best way lah kalau kita nak mantapkan lagi guna interpreter dia ni. Sebab macam saya memang tak de train. Saya masuk-masuk, saya belajar thru experience. So, bagi saya macam susah jugak lah. I2:A16			
5. Medical references	Okay err sejak awal sejak sebelum saya mula bekerja, saya sudah err memilih beberapa buku rujukan la errrrr buku rujukan medical dalam Bahasa arab ataupun English. Nanti err saya akan hantar kat Aisyah ya gambar buku-buku tu. Dan jugak antara website dan jugak akaun IG yang saya gunakan la untuk sebagai rujukan. I1:A4			
6. Permanent position	jawatan tetap er maksudnya jawatan kerjaya pelan em penterjemah haa Bahasa Arab.. ..yang rasmi di hospital-hospital tertentu di Malaysia. Uhh.. kalau tak semua pun, mungkin hospital tertentu, k buat masa sekarang, pegawai agama, iye, ada ditempatkan di hampir keseluruhan hospital di Malaysia. (Tarik nafas) tetapi, err.. kehad maksudnya pegawai agama ni tak tidak semesti bukan lah suatu kelayakan			

	utama boleh berbahasa Arab, haa kalau kita tengok balik, kelayakan pegawai agama yang ditempatkan uhh utama dia, dia bukan ukur pada segi Bahasa Arab ha dia ukur dari segi kemahiran pengurusan jenazah, kebolehan buat program, kebolehan jadi imam, Bahasa Arab basic pun dah cukup. Jadi, uhh mungkin itu satu err kelemahan jugak haa jadi kita tak boleh nak mengarahkan keseluruhan kesemua pegawai agama ni sebagai penterjemah. (Tarik nafas) Jadi kalau ada jawatan khusus penterjemah, tu bagus lah sepertimana jawatan khusus yang ada pada aspek err pelancongan, an ada jurubahasa yang khas, okey, jadi kalau buat di err untuk hospital itu bagus. Ok boleh pilih hospital tertentu urhh ataupun ada yang on-call ke k dan sebagainya ada pe.. jawatan. Aaa lagi, sebabkan er graduan Bahasa Arab aa nak cari kerja uhh boleh bagi an.. graduan Bahasa Arab nak cari kerja didalam bidang Bahasa Arab sedikit, peluangnya tidak begitu banyak. .aaa.. aspek yang luas kepada graduan aa Bahasa Arab, jadi kerajaan boleh perkasakan uhh cadangan tersebut untuk memastikan satu lagi aa boleh kerjasama lah bila ada penterjemah tu bekerjasama dengan agensi pelancongan, boleh kerjasama dengan hospital sendiri untuk ambik aa perkhidmatan tu.. ss.. untuk kebaikan kesemua jugak, untuk kebaikan mm yelah owa orang Arab pun selesa nak datang, tak perlu Bahasa Inggeris pun tak perlu lah, jadi dia akan datang kemana-mana hospital yang ada khidmat tersebut. Mmm.. I4:A16		
7. Promoting medical experts	I think promoting the hospital ss- uh promoting the hospitals.. ...like knowing I mean like after working in this field, I experience that a lot of people oversea don't know that this service exist in Malaysia, uh Middle East, they don't have much idea about the err medi err the proficiency err medicine in Malaysia, so I think promoting uh err I mean medical fitness in Malaysia is something very im that is very important... ...doctors here are very qualified, medications are very uh good standard so would the quality and even the service provided is very ermm good so I think promoting this is a very		

	important thing, uh... they have no idea before coming to Malaysia what what kind of medical services errr the treatments have been given but after joining uh even the hosp- the hospital I even think it's really important that people out there know what kind of services Malaysia does offer. I5:A16			
8. Synergy with medical staffs	Dan jugak selain tu err bantuan daripada doctor dan staf klinik main peranan jugak. I1:A4			

Appendix 9: Research Output

Publication

Samsudin, A. J., Abdul, T. A. F. B. T., & Ismail, H. B. (2021). Medical Interpreter Challenges During In-person Interpretation Session: A Systematic Review. *Journal of Legal, Ethical and Regulatory Issues (JLERI)*.

Samsudin, A. J., Rahman, T. A. F. T. A., Ali, M. Z. M., Adam, Z., Isahak, A., Nawi, A., & Sahrir, M. S. (2022). Model of Language Interpreter for Medical Tourism in Malaysia: A Fuzzy Delphi Approach. *Res Militaris*, 12(2), 2272-2288.

Proceeding

Samsudin, A. J. (2022). Model of Language Interpreter for Medical Tourism in Malaysia: A Fuzzy Delphi Approach. *Asia Proceedings of Social Sciences*, 9(1), 77-78.

Award

Silver Award

Model of Language and Communication Services in Promoting Medical Tourism

Minggu Penyelidikan dan Inovasi 2022

ID: MPI 058

1st Runner Up

Best Paper Award for 5 Slides 5 Minutes

Medical Interpreter Challenges During In- Person Interpretation Session: A Systematic Review

5th ASIA International Multidisciplinary Conference 2021

ID: AIMC-2021-SSH-283

Silver Award

Model of Language and Communication Services in Promoting Medical Tourism

2nd Innovation Bank Challenge 2022 (IBC' 22)

ID: 49

Intellectual property (Copyright)

Model of Language and Communication Services in Promoting Medical Tourism

Filling Number: CRLY2022W02207

Research report for KPJ Tawakkal

The full report submitted to KPJ Tawakkal via email for evaluation.