

**Endring – til fortvilelse eller begeistring?**

**Kommunikasjon mellom to  
kulturer**

Esperanza Diaz

Universitetet i Bergen & Folkehelseinstituttet

**Norsk sykehus- og helsetjenesteforening**

**Bergen**

15. november 2019

# Kommunikasjon mellom to kulturer

□ Hvem tenker du på?

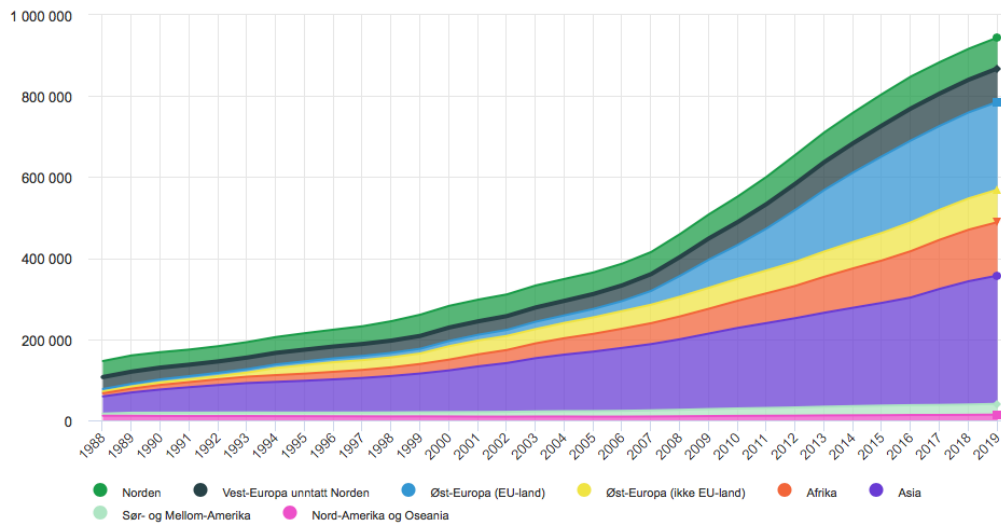


# Innvandrere i Norge i 2019

<https://www.ssb.no>

## Hvor kommer innvandrerne fra?

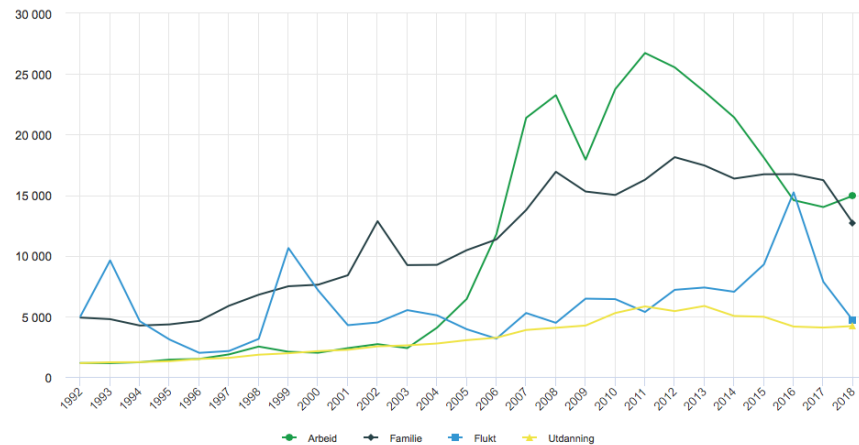
Landbakgrunn for innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre



Kilde: Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, Statistisk sentralbyrå

## Hva er grunnen til at innvandrere kommer til Norge?

Innvandringer etter innvandringsgrunn



Kilde: Innvandrere etter innvandringsgrunn, Statistisk sentralbyrå

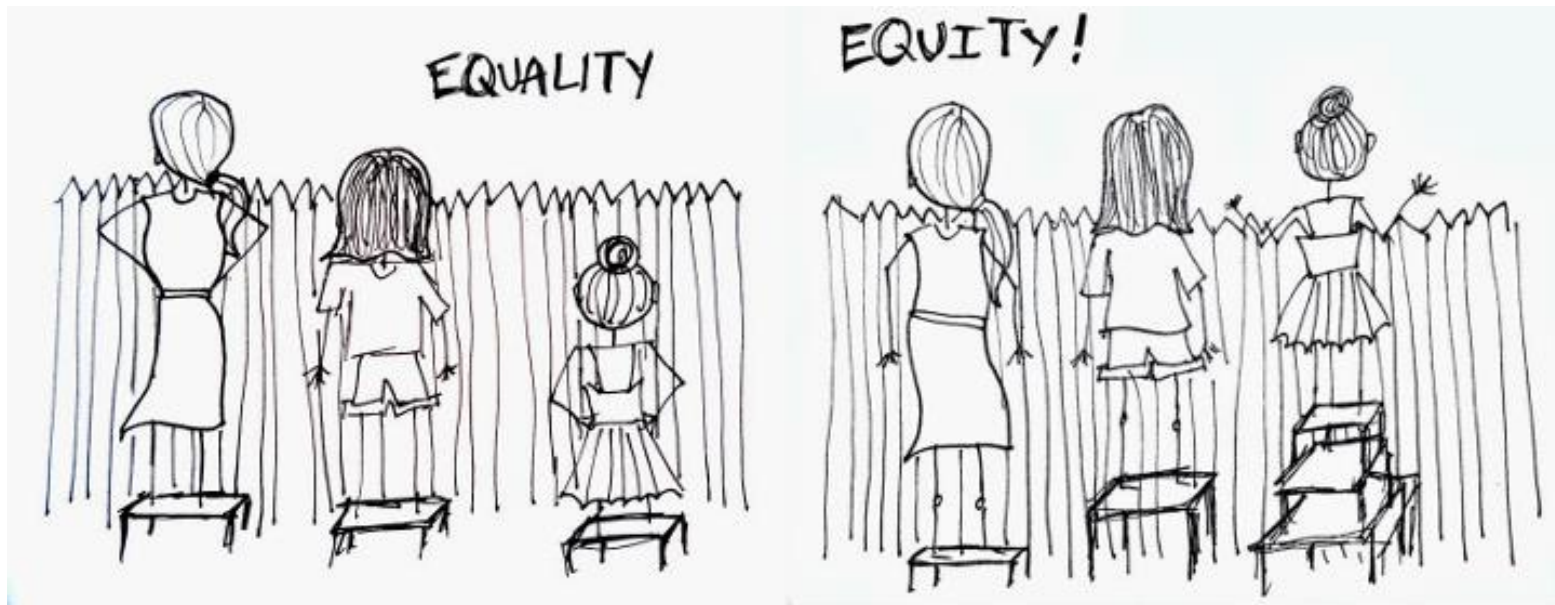
# Befolkningsutvikling i Norge fremover

SSB, Marianne Tønnessen 2018

- Lavere befolkningsvekst
- Sterk aldring i distriktene
- Flere og eldre innvandrere



# Likeverdige tjenester?



**Endring - Hvordan får vi det til bedre enn i dag?**

# Kommunikasjon mellom to kulturer

- Ulike kulturer – hvor mange "kulturer" er det i rommet?
- Språk: tolk – fra pasient- til systemnivå
- Health literacy

# Din kultur, etnisitet?

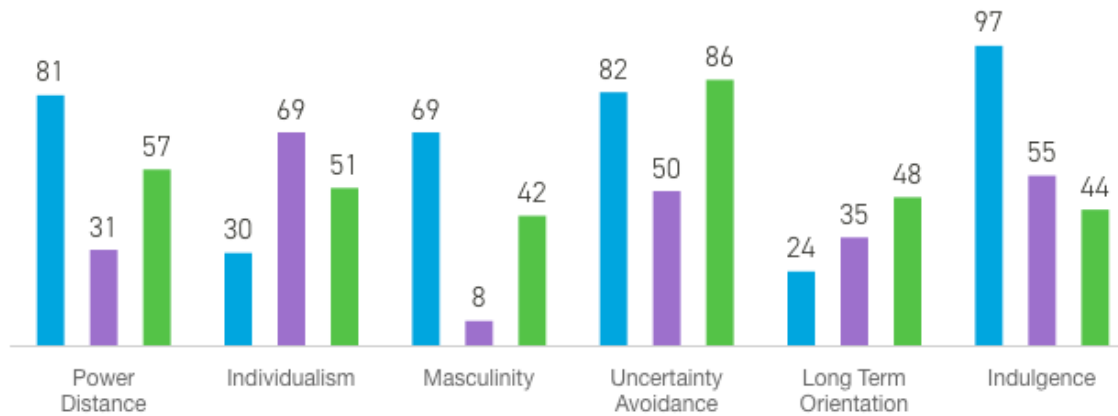
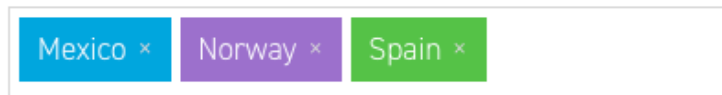


# På gruppenivå...



HOME > FREE > COMPARE COUNTRIES

## COMPARE COUNTRIES



\* estimated



?



# Kulturell ydmykhet

- **Begge parter** tenker på seg selv som **referanse** (by default)
- Viktig å vite om det og **anerkjenne**
- Den profesjonelle parten må **ta ansvar** for sine handlinger og konsekvenser av dem

# Kommunikasjon mellom to kulturer

- Ulike kulturer – hvor mange "kulturer" er det i rommet?
- **Språk: tolk – fra pasient- til systemnivå**
- Health literacy

# Konsekvenser for pasienter som opplever språkbarrierer

- ▣ **Dårligere tilgang** til helsetjenester, også for barn av foreldre som opplever språkbarrierer
- ▣ **Dårligere kvalitet** på medisinsk behandling
- ▣ **Høyere risiko** for bivirkninger og skadelige konsekvenser av behandling



# Noen lover

- **Helsepersonelloven § 10**

Den som yter helse- og omsorgstjenester har ansvar for å gi informasjon til den som har krav på det

- **Forbud mot bruk av barn som folk**  
**Forvaltningsloven § 11 e.**

- (Tolkeloven)

# Eksempel – grupper av tre

- Jacqueline (46) fra Thailand blir henvist til din avdeling
- I brevet står det at hun "snakker lite norsk"
- Hvordan håndterer du timen?

# Språk håndtering – system nivå

- Rettigheter
- Tilgjengelighet
- Rutiner på kontor/avdelingnivå
  - Hvem tar avgjørelse om å bruke tolk
- Kompetanse til å bruke tolk

# Profesjonell eller familie/venner?

- Pasienten ønsker... Informerte pasienter??
- Tolketjenester: kvalitet
- Dobbel rolle for familien (barn)
- Når den som kommer ikke ønsker pasienten vel - sårbare grupper
- Sparing?
- Etikk?



# Hva gjør vi når vi ikke forstår?

- Tar flere prøver, også invasive
- Gir flere kontroll timer
- Synes at "de" kommer ofte og er "vanskelige"?
- Tror at kollegaer som er "innvandrere" har det lettere for å håndtere disse pasientene

# Kommunikasjon mellom to kulturer

- Ulike kulturer – hvor mange "kulturer" er det i rommet?
- Språk: tolk – fra pasient- til systemnivå
- **Health literacy – mer enn bare bilder**

# Health literacy (Helsekompetanse)

- <https://www.youtube.com/watch?v=BgTuD7I7LG8>
  - "Personlige, kognitive og sosiale ferdigheter...
  - som er avgjørende for enkeltindividets evne til å få tilgang til, forstå og anvende helseinformasjon for å fremme og ivareta god helse"
- (Nutbeam, 2000, Pettersen, 2003)



# Health literacy

	System nivå	Person nivå
Finne	✓	✓
Forstå	✓	✓
Vurdere		✓
Bruke	✓	✓

- For å *fremme* og *ivareta* god helse



Helsetjenester som tar hensyn  
til diversitet og mangfold blir  
bedre helsetjenester for alle



**Lykke til!**