



Bildet er gjengitt med tillatelse fra LHL International

Likeverdige helsetjenester kommunikasjon og informasjon når språk og forståelse er en barriere

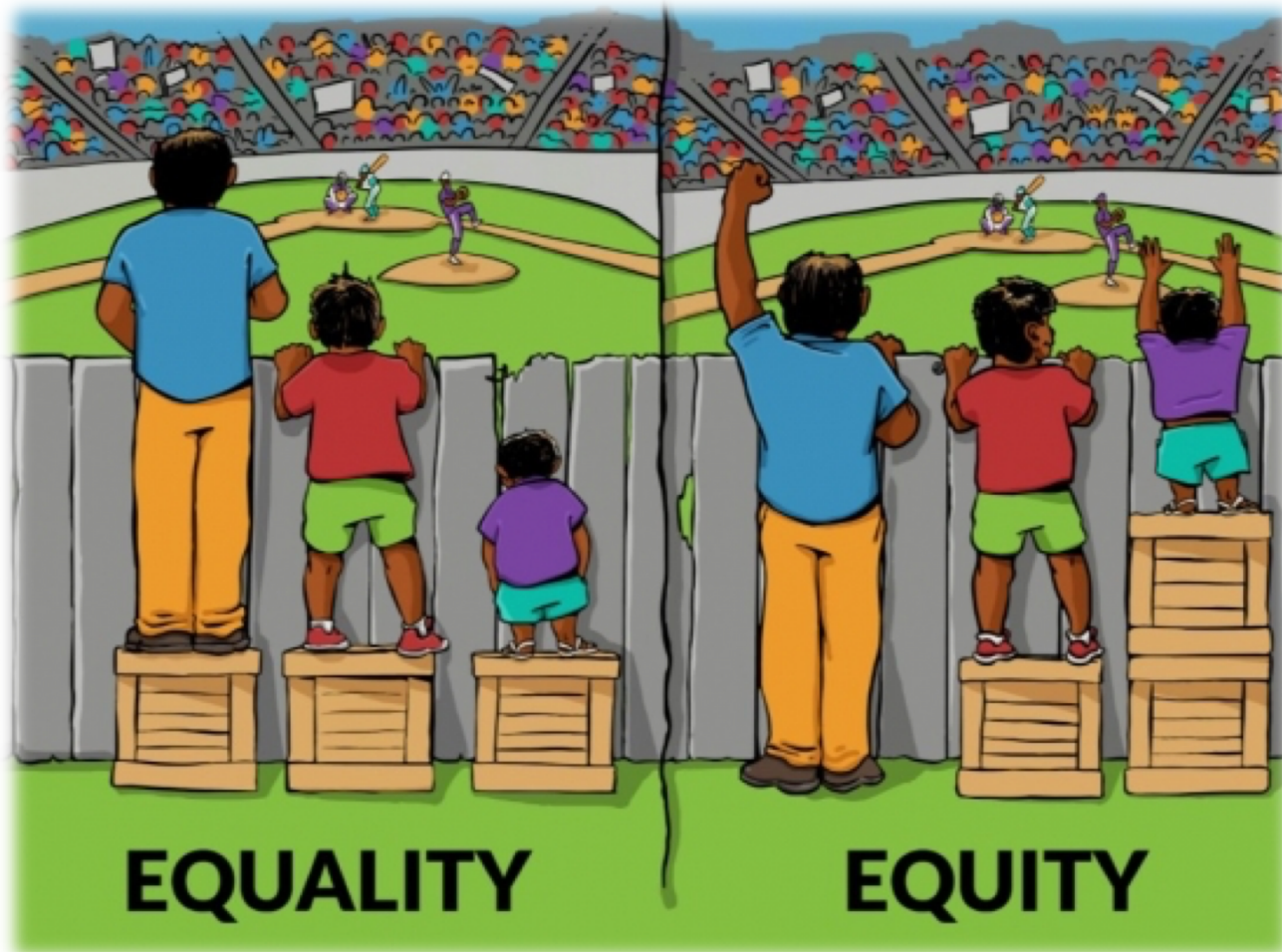
Fysioterapeut Solveig Helene Midtvedt
Lærings- og mestringscenteret

Min bakgrunn

- Fysioterapeut barn og voksne
- Frisklivssentralen i Drammen
- Tilrettelegging av informasjon og tilbud
- Likeverdige helsetjenester Vestre Viken



Likeverdige helsetjenester



Kilde : Microsoft.com

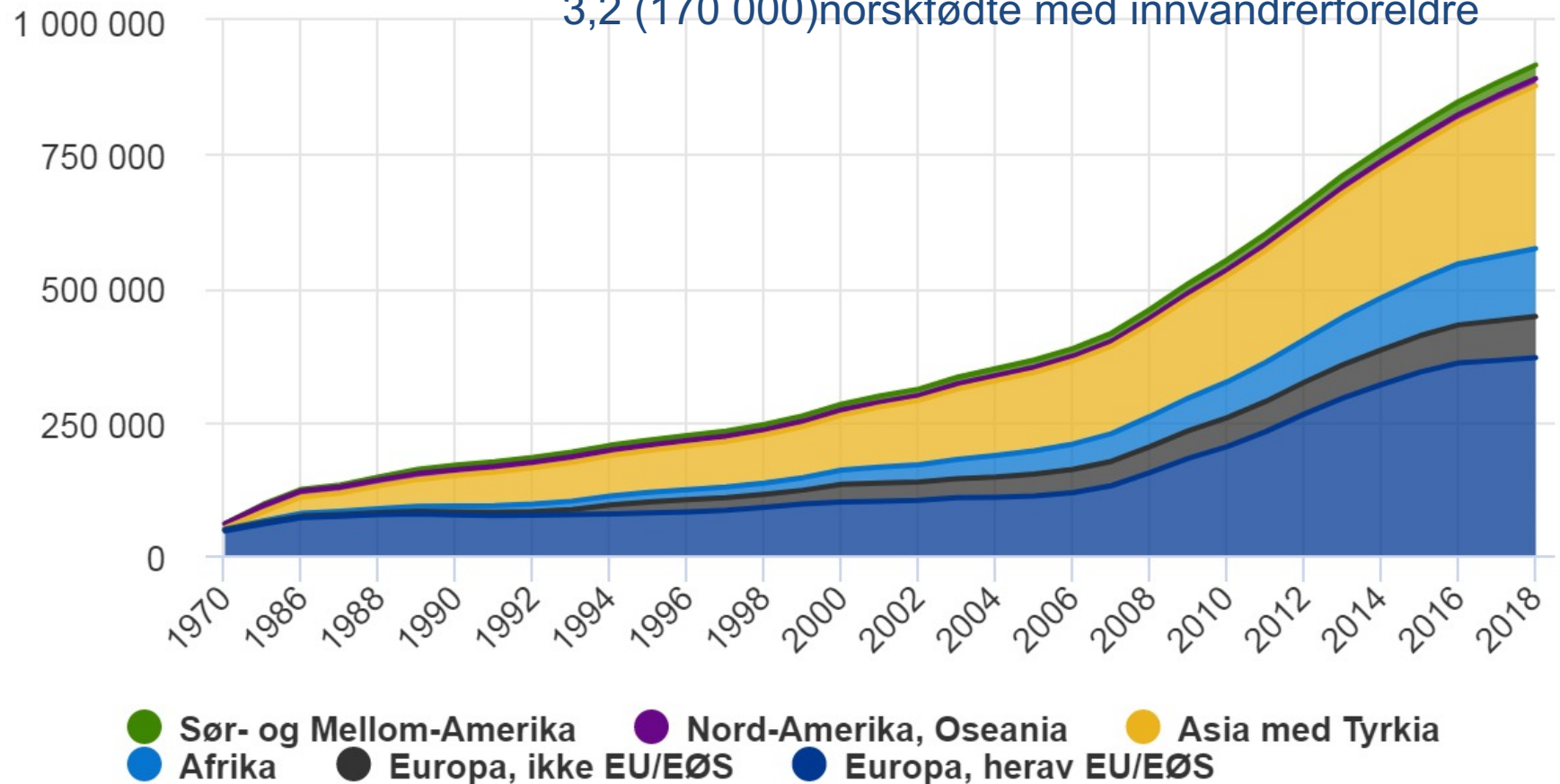
Solveig Helene Midtvedt 2018

Figur 1. Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre etter landbakgrunn

SSB 5.3.2018: 17,2%

14%(746 700) innvandrere

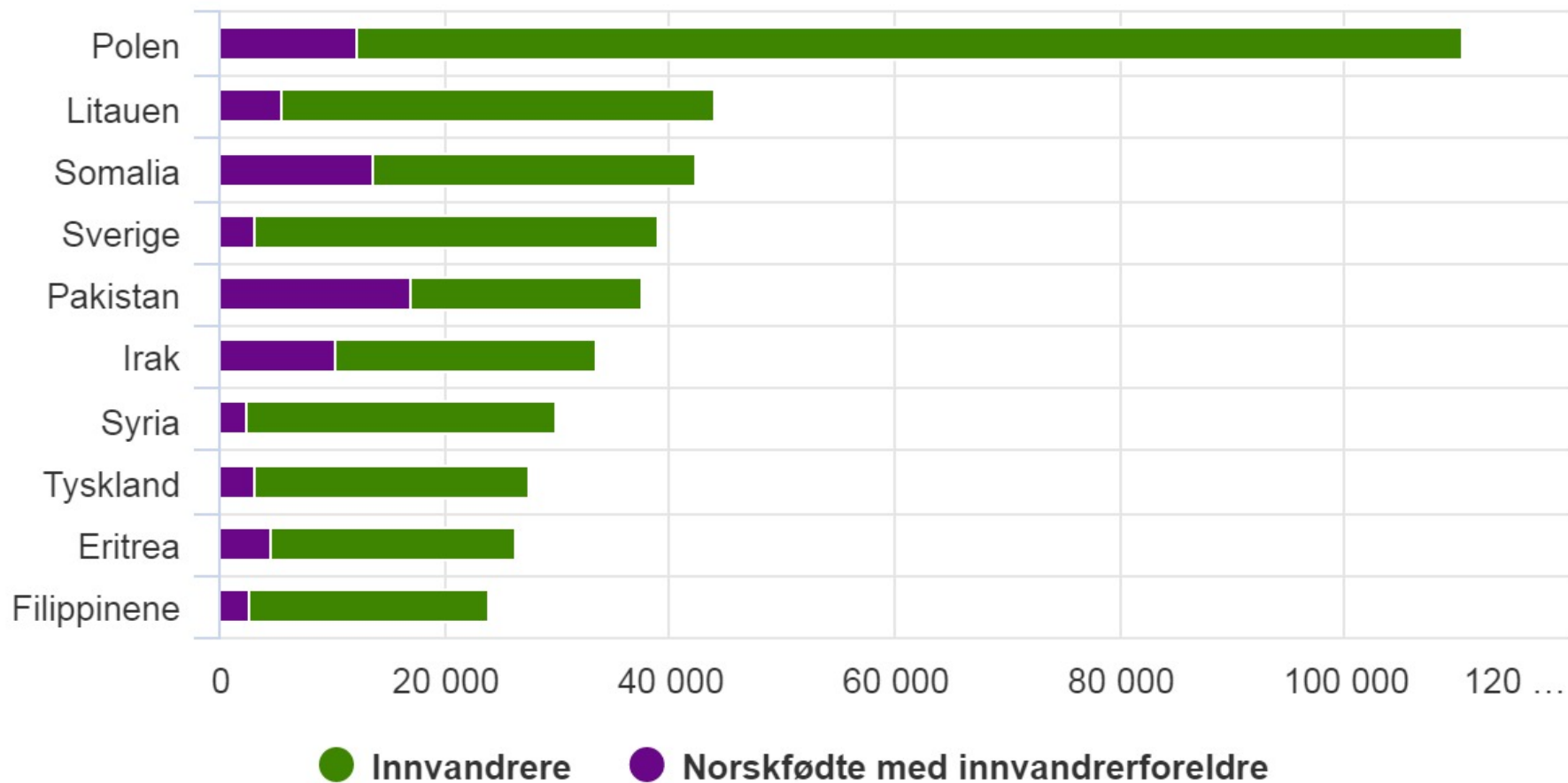
3,2 (170 000)norskfødte med innvandrerforeldre



Kilde: Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, Statistisk sentralbyrå.

Solveig Helene Midtvedt 2018

Figur 2. Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre etter landbakgrunn. De ti største gruppene, 01.01.2018. Absolutte tall



Kilde: Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre. Statistisk sentralbyrå.

Solveig Helene Midtvedt 2018

Helseforskjeller mellom innvandrergupper

- Sosioøkonomiske forskjeller i innvandrerhelse
- Ulike risikofaktorer og sykdommer:
Overvekt, diabetes, svangerskapsdiabetes,
kreft, psykisk helse
- Annet smerteuttrykk,- forsinket diagnose
- Smittsomme sykdommer, infeksjonssykdommer
- Kvinner sykere enn menn



Frisklivssentralen, NRK 2009

<https://www.ssb.no/innvandring-og-innvandrere/artikler-og-publikasjoner/innvandreres-velferd-og-levekar-slik-har-innvandrerne-i-norge-det>

<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/levekar-blant-innvandrere-i-norge-2016>

<https://www.fhi.no/nyheter/2017/nedgang-i-antall-tuberkulose-tilfeller-for-tredje-ar-pa-rad/>

Spesialisthelsetjenestens fire hovedoppgaver



Illustrasjon: DiaHelse

**Medisinsk
behandling**

**Undervisning
av helsepersonell**

**Opplæring av
pasienter og
pårørende**

Forskning

<https://www.regjeringen.no/no/tema/helse-og-omsorg/sykehus/innsikt/nokkeltall-og-fakta---ny/sykehusenes-hovedoppgaver-/id528111/>

Solveig Helene Midtvedt 2018

Stereotypier og fordommer

kulturelle briller og ulik forståelse av helse og sykdom

- Vi definerer andres identitet utfra våre briller
- Identitet bestemmes av språk, begrepsforståelse, sosiale normer
- Verdisystem: lærer om samfunnet, normer og verdier ved å lære norsk.
«Pasienten har ikke vært syk på norsk før»
- Forhandlingstradisjon
- Psykisk sykdom
- Stigma skyld skam
- Religion og kultur
 - Gud er en slags moralsk referanse:
 - Farsi: Kjenner du ikke herren – eier du ikke moral?
 - Norsk: Gudskjelov, gudsforlatt, Gud bevare meg vel
 - Kollektivistisk –individualistisk



*«Når jeg blir redd
snakker jeg
persisk»*

Retraumatisering - pasienter med traumebakgrunn

- **Under traume:**
 - noe forferdelig og uventet har skjedd
 - Det var ingen som hjalp
 - Ingen brydde seg om meg
- **Etter traume:**
 - Redd for at det skal skje igjen
 - Ingen vil hjelpe meg
 - Jeg vil stå alene hvis det forferdelige skjer
 - Ulike situasjoner påvirker reaksjoner
 - Vaktsom utrygghet



Bildet er gjengitt med tillatelse fra LHL International

<https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/637/Overgrepsmottak-veileder-for-helsetjenesten-IS-1457.pdf>
<https://www.dagensmedisin.no/artikler/2007/03/15/torturtraumer-pa-sykehuset/>
https://rvtsmidt.no/fagfelt/flyktninger-og-helse/#del_1

Hvorfor bruke tolk?

*Når man er syk og
bekymret,
forstår man enda
mindre
(Le, 2013).*

- **Pasienten har rett til tilpasset informasjon**, sikre likeverdig behandling og informasjon
- **Helsepersonell** har plikt til å vurdere behovet for tolk.
- Tolken er et **verktøy** for deg
- **Lovregulert**



Illustrasjon: Peter Midtvedt

Kommunikasjon med tolk

Familie og venner skal ikke ha ansvaret for tolking.

Det er **forbud** mot å bruke barn/mindreårige som tolk

<https://www.youtube.com/watch?v=Yi90RMo-QkY>

Unntak:

- Unngå tap av liv eller alvorlig helseskade
- Nødvendig i nødsituasjoner
- Forsvarlig ut fra hensynet til barnet



Illustrasjon: Peter Midtvedt

E-læringskurs: Kommunikasjon via tolk i helsetjenesten

Modul 1



Modul 1 gir en generell innføring i kommunikasjon via tolk for helsepersonell. Modulen tar utgangspunkt i en samtale som tolkes med tolk til stede i rommet. Du får gode råd til forberedelser og gjennomføring av et møte hvor det benyttes tolk.

Modul 2



Modul 2 handler om telefonotolking som er en mye brukt form for fjermtolking. Her følger du en gravid kvinnes konsultasjon med jordmor. Modulen gir praktiske råd og tips til hvordan helsepersonell kan gjennomføre en konsultasjon ved å benytte telefonotolking.

Modul 3



Modul 3 er en film hvor åtte tolker deler sine erfaringer om kommunikasjon, språk og kultur. Denne modulen skal stimulere til refleksjon rundt praktiske og etiske problemstillinger som oppstår ved kommunikasjon via tolk i helsetjenesten.

<http://laeringsportalen.helse-sorost.no/presentation/home.aspx#&&/wEXAQUIRGf0YVBhdGgFSi9wcmVzZW50YXRpb24vZW5yb2xsbWVudC9jb3Vyc2VjYXRhbG9nX3NpdGVfc2VhcmNoLmFzcHxtYWluRnJhbWV8U8O4ayBrdXJzuTiZGQcA6cNtkRQnINZFXXWXThg=>
<https://www.kompetansebroen.no/e-kurs/kommunikasjon-via-tolk-i-helsetjenesten/>

Helseinformasjonsforståelse

Health Literacy

«Den mulighet og evne enkeltpersoner har til å skaffe og erverve seg basal helsekunnskap til å oppsøke eller motta, diskutere og kritisk vurdere helseinformasjon og helseråd alt i den hensikt å kunne forbedre sin helse»

(Nutbeam ifølge Pettersen og Finnsbråten 2009)

«Av og til er erfaringene at kommunikasjonsvansker utfordres ytterligere av manglende forståelse slik at tolk kun delvis avhjelper.»

Sitat helsepersonell

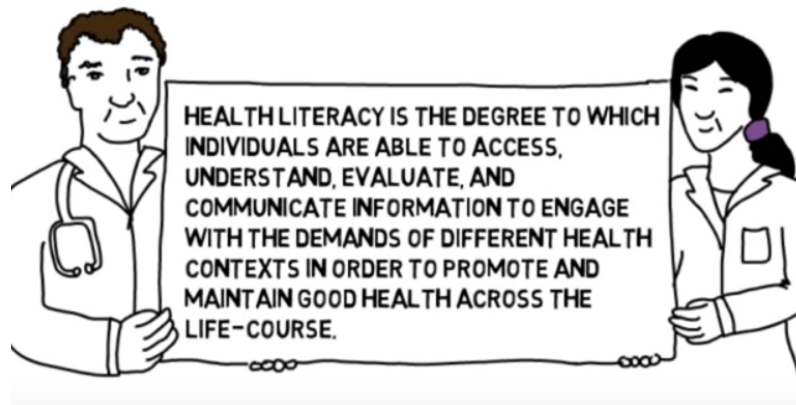
Health Literacy

3 viktige spørsmål pasienten ønsker svar på

- Hva er viktig for meg?
- Hva skal jeg gjøre?
- Hvorfor er det viktig at jeg gjør det?

*«Informasjon må
gis på ulike måter
og gjennom flere
kanaler»*

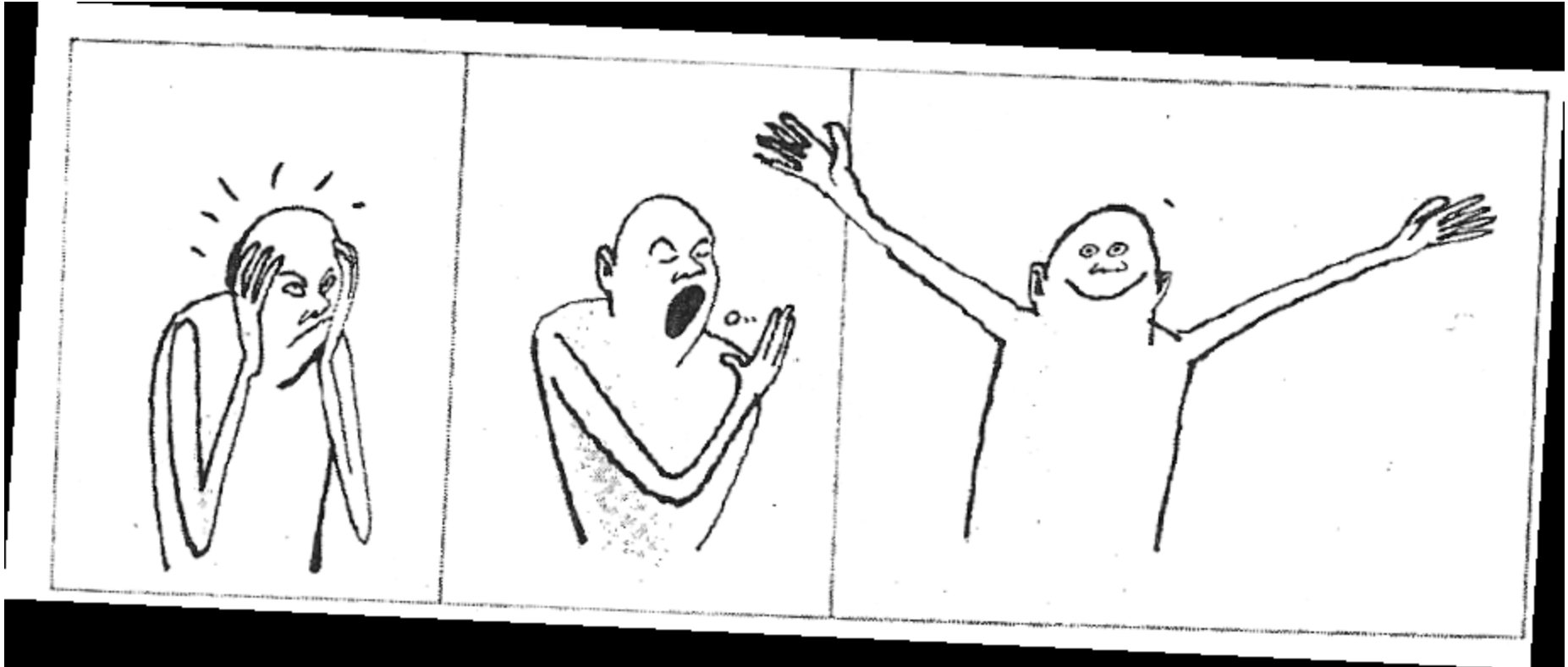
Sitat pårørende



https://www.youtube.com/watch?v=8w9kdcRgsI&index=1&list=FL_8JgUsSFqD5kl51BK9ciA

Solveig Helene Midtvedt 2018

Informasjon

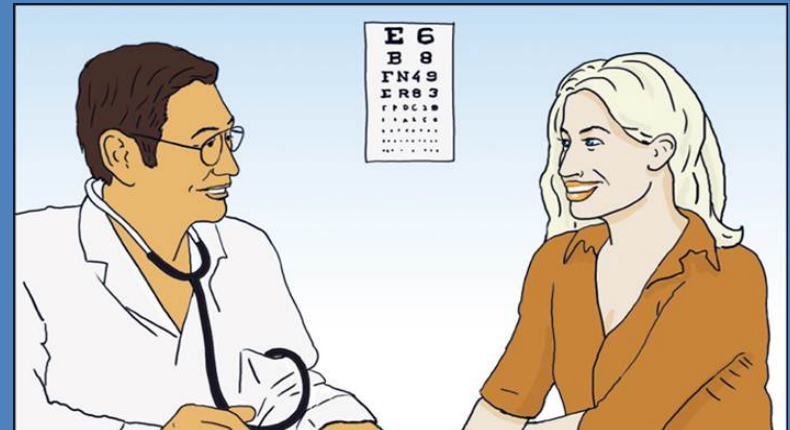


Møter mellom mennesker (Dahl 2001:74)

Hovedbudskap Tuberkulose



Du blir frisk av tuberkulose (TB)



Gå til lege hvis du har symptomer



Legen har taushetsplikt



Behandlingen er gratis

Brukermedvirkning TB undervisningspakke



Det er vanskelig å stole på taushetsplikten.

Hvis noen som har hatt sykdommen, gir informasjon, blir folk tryggere og tør å gå til legen.

Folk fra min kultur leser ikke så mye. Informasjon med farger og bilder er bra.

“ Den muntlige beskjeden
er viktigere i vår kultur ”



“ Kan verken
lese eller skrive ”



“ Fagtittel er viktig ”

Ulike scenarier

Planlagte-Akutte-Avslutning



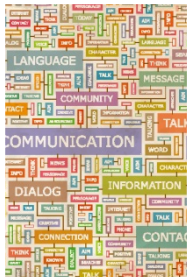
Illustrasjoner: colourbox



Preoperativ
informasjon



Anestesi
informasjon



Postoperativ
informasjon



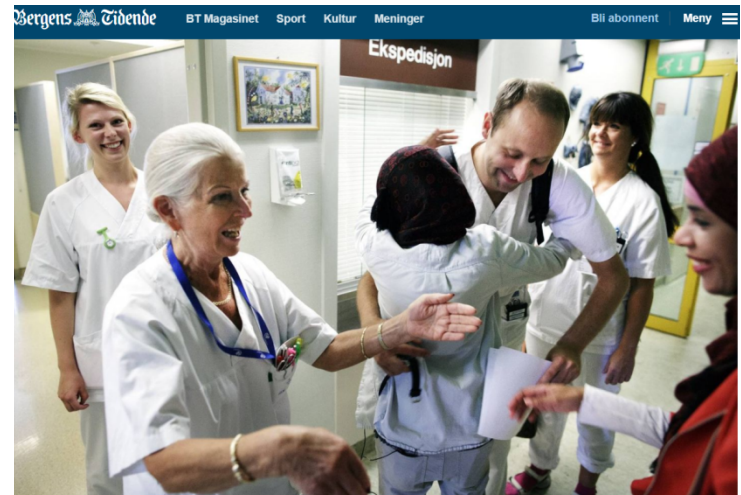
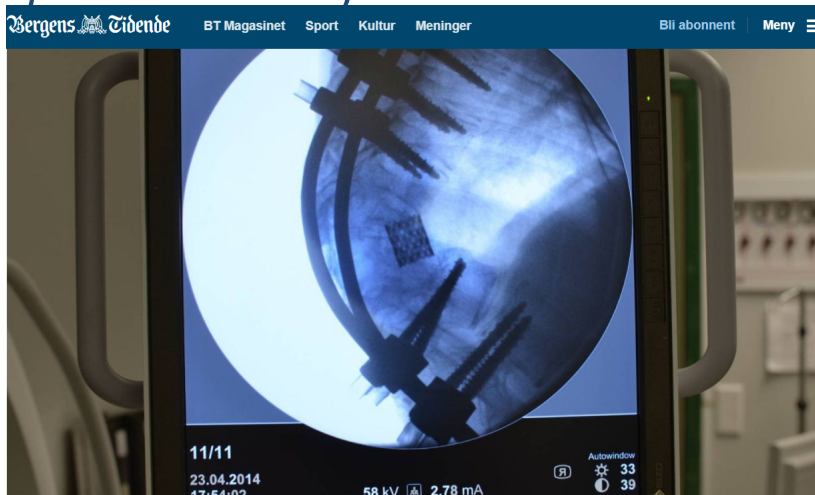
Informasjon
hjem

Planlagt

Rakrygget

[https://www.bt.no/btmagasinet/i/j0q5b/Rakrygget 19.9.2014,](https://www.bt.no/btmagasinet/i/j0q5b/Rakrygget%2019.9.2014)

- *Langsamt strekkes den deformerte ryggraden hennes, millimeter for millimeter. Zahra Maow er 17 år, og låst til sykehussengen. Nesten alene, i et land hun ikke kjenner, der alle de hvitkledde snakker et språk hun ikke forstår.*



Akutt

Barnet ble «borte» på føden

NRK Møre og Romsdal 3.10.2012

Da hun våket etter keisersnittet opplevde somaliske Marian Ahmad at det nyfødte guttebarnet var borte. Først dagen etter fikk hun vite hvor barnet var.

Som fersk asylsøker fra Somalia hadde Marian ingen mulighet til kommunisere med helsepersonellet på Molde sjukehus, selv om hun etter loven har krav på tolk.



<https://www.nrk.no/mr/barnet-ble-borte-pa-foden-1.8345450>

<https://tv.nrk.no/serie/distriktsnyheter-moere-og-romsdal/DKMR99100312/03-10-2012#t=43s>

Når planlagte inngrep ikke går som forventet

- Tonsillektomi
- Foreldrene hadde ikke forstått informasjonen om komplikasjoner som kunne oppstå etter inngrepet

VG 06.05.2016:

<https://www.vg.no/nyheter/innenriks/sykehus-norge/armin-4-fjernet-mandlene-faa-dager-senere-doede-han/a/23677137/>

Armin (4) fjernet mandlene - få dager senere døde han

Helsetilsynet gransker legen



BEGRAVELSE: Nærmere 200 mennesker tok farvel med Armin Faramarzi (4) i Ski kirke fredag.
FOTO: TROND SOLBERG, VG

Av MAGNUS BRAATEN og LARS JOAKIM SKARVØY
(VG) 06.05.2016 21:06 - oppdatert 09.05.2016 07:50

ANNONSE

Avsluttende

Subarachnoidal blødning (SAB)

- Ulykke, ung gutt over 18 år
 - flerorgansvikt
 - avslutte behandlingen
 - organdonasjon
- Sjokk for familien
- Spørsmål fra foreldre om alkohol/rus med i bildet. Hva svarer du?
- Hvordan informere?
- Forberede pårørende
- Forberede tolken

TIPS

*«Noen later som de
forstår mere norsk enn
det de gjør»*

- Planlegg samtalen
- Sett av nok tid
- Bruk kvalifisert tolk
- Bestill riktig språk og dialekt
- Informer tolken om hva samtalen gjelder
- Se og snakk til pasienten
- Hvem er pasienten?
- Bruk enkelt språk
- Alvorlig situasjon, kortere og færre budskap
- Kontrollspørsmål



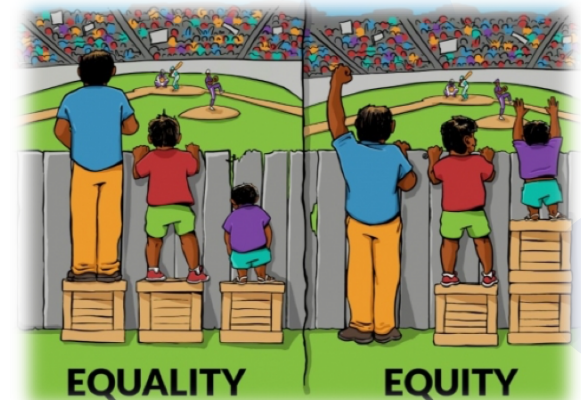
Illustrasjon: DiaHelse

Oppsummering

- Kunnskap
- Holdninger
- Tillit
- Planlegging
- Tolk og tidsbruk
- Health Literacy
- **Vennlig og nysgjerrig**

*«Helsepersonell må vise
i handling at man bryr
seg selv om det er
vanskelig å
kommunisere»*

Innsiktsintervju BS 2015



«Learning by doing and reflection»

(John Dewey 1859-1952)



Privat: Jotunheimen

somidt@vestreviken.no

Look Beyond borders



<https://youtu.be/f7XhrXUoD6U>

Aktuelle linker og artikler

- <https://helsedirektoratet.no/publikasjoner/pasient-og-tolk-en-brosjyre-om-tolk-i-helsetjenesten>
 - <https://www.tolkeportalen.no/no/Publikasjoner-og-pedagogisk-verktoy/A-samtale-via-tolk/>
 - <https://helsenorge.no/other-languages/english/rights/right-to-an-interpreter>
 - <https://helsedirektoratet.no/Lists/Publikasjoner/Attachments/242/Veileder%20om%20kommunikasjon%20via%20tolk%20for%20ledere%20og%20personell%20i%20helse%20og%20omsorgstjenesten%20fullversjon%20IS-1924.pdf>
 - <https://helsedirektoratet.no/Retningslinjer/Asyls%C3%B8kere,%20flyktninger%20og%20familiegjeforente.pdf>
 - <https://helsenorge.no/utlendinger-i-norge/flyktninger-og-asylsøkere>
 - <https://www.fhi.no/sys/sok/?type=con-32,con-28,con-79,con-13,&term=nakmi#main>
 - <https://forskning.no/helsetjeneste-helseadministrasjon-kommunikasjon/2013/10/helsevesenetstrever-med-sprak>
 - [Lov om pasient- og brukerrettigheter \(pasient- og brukerrettighetsloven\)](#)
 - [Lov om spesialisthelsetjenesten m.m. \(spesialisthelsetjenesteloven\)](#)
 - <https://vestreviken.no/behandlinger/tuberkulose>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=w5JfsPC7L7A>
 - <https://www.youtube.com/watch?v=Yi90RMo-QkY>
- <https://forskning.no/helsepolitikk-medisiner-samfunnsmedisin-kommunikasjon/2011/03/skeptiske-tilkopimedisiner>
- <https://forskning.no/medisiner-religion/2014/02/ramadan-og-svinegelatin-skaper-medisinskeforviklinger>
- [Living with Diabetes: Personal Interviews with Pakistani Women in Norway](#), Walaa Abuelmagd · Helle Håkonsen · Khadijah Qurrat-ul-Ain Mahmood · Najmeh Taghizadeh · Else Lydia Toverud
 - Special challenges for drug adherence following generic substitution in Pakistani immigrants living in Norway Helle Håkonsen & Else-Lydia Toverud, European Journal of Clinical Pharmacology February 2011, vol 67 issue 2 pp 193-201