



## »PACIENT NE GOVORI SLOVENSKO!«: IZZIV ZA ZDRAVSTVENE DELAVCE V SLOVENIJI

Usposabljanje je namenjeno **vsem zdravstvenim delavcem**, ki se zavedajo, da so – zaradi **vse številčnejše prisotnosti oseb, ki ne govorijo slovenskega jezika** (turisti, begunci, delovni migranti, tuji študenti) – postavljeni pred zahteven izziv. Zdravstveni delavci imajo **pravico in dolžnost, da se usposobijo za zagotavljanje čimbolj kakovostne zdravstvene oskrbe** tem osebam.

Na **7-urnem usposabljanju, ki bo potekalo brezplačno – brez kotizacije**, bo interdisciplinarna skupina strokovnjakov, ki se že vrsto let ukvarjajo s tem področjem, prek interaktivnih predavanj in delavnic udeležencem predstavila **Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje med zdravstvenimi delavci in migranti** ter pomagala razviti znanja ter ustrezen odnos in veščine na področju kulturnih kompetenc za zdravstveno obravnavo oseb iz drugih kulturnih in jezikovnih okolij.

Na usposabljanju bodo **prejeli brezplačen izvod novega orodja – priročnika v 8 jezikih**, ki služi kot pripomoček za osnovno sporazumevanje z osebami, ki ne govorijo slovenskega jezika.

**ZAKAJ?** Sodobni trendi preseljevanja predstavljajo pomemben izziv za celotno družbo. Tako kot druge strokovne službe tudi zdravstvene službe v Sloveniji niso bile deležne usposabljanja o ustrezni obravnavi oseb iz drugih okolij (npr. beguncev, delovnih migrantov, turistov, študentov iz tujine), obenem pa do sedaj ni bilo poskrbljeno za kakovostno podporo zdravstvenih delavcev pri obravnavi tujejezičnih oseb (z zagotavljanjem zadostnega števila tolmačev in medkulturnih mediatorjev ter razvojem orodij za uspešno komuniciranje z njimi).

Posledično se med zdravstvenimi delavci ter osebami iz drugih kulturnih in jezikovnih okolij pojavljajo kulturni in jezikovni nesporazumi, ki ustvarjajo številne ovire za dostop do zdravstvene oskrbe.

Sedanja situacija zahteva, da zdravstveni delavci (vseh profilov in stopenj izobrazbe) prisotnost večjega števila oseb iz drugih kulturnih okolij ne razumejo kot začasno, izredno stanje. Tako kot druge strokovne službe imajo tudi zaposleni v zdravstvenih službah pravico in dolžnost, da se usposobijo za zagotavljanje čimbolj kakovostne zdravstvene oskrbe tem osebam.

**NAMEN USPOSABLJANJA:** Udeleženci usposabljanja bodo razvijali znanja, ustrezen odnos in veščine na področju kulturnih kompetenc za zdravstveno obravnavo oseb iz drugih kulturnih in jezikovnih okolij. Izobraževanje bo potekalo v dveh delih. V prvem delu bodo prek interaktivnih predavanj pojasnjeni osnovni koncepti, posredovane ključne informacije in predstavljeni pristopi za delo s tujejezičnimi uporabniki zdravstvenih storitev, ki so

mednarodno uveljavljeni. V drugem delu pa bo posredovano znanje poglobljeno s praktičnim delom na konkretnih primerih, prek katerih bodo udeleženci razvijali različne veščine za kakovostno zdravstveno obravnavo tujejezičnih oseb. Ob tem bodo prejeli brezplačen izvod novega večjezičnega priročnika, ki jim bo olajšal zdravstveno obravnavo oseb, ki ne govorijo slovenskega jezika.

### **CILJI USPOSABLJANJA:**

Udeleženci se bodo seznanili:

- z mednarodnimi standardi na področju zdravstvene oskrbe migrantov, beguncev in drugih tujejezičnih oseb,
- s problemom neenakosti v zdravju in epistemološkimi podatki na področju migracij v Evropi,
- s pomenom in osnovami kulturno kompetentne zdravstvene obravnave,
- z zakonodajni vidiki zdravstvene obravnave oseb v različnih pravnih statusih ter vprašanjem dostopa do zdravstvenega zavarovanja in zdravstvene oskrbe,
- s posledicami predsodkov, ksenofobije in diskriminacije na področju zdravstvene obravnave,
- z etičnimi in finančnimi posledicami pomanjkljive komunikacije z uporabniki iz drugih kulturnih in jezikovnih okolij,
- z osnovnimi smernicami za delo s tolmači in medkulturnimi mediatorji,
- z večjezičnim priročnikom za preseganje osnovnih jezikovnih ovir med zdravstvenimi delavci ter osebami, ki ne govorijo slovenskega jezika.

**POTEK USPOSABLJANJA:** Izobraževanje je sestavljeno iz dveh delov, ki sta vsebinsko povezana. V prvem delu se udeleženci v obliki interaktivnih predavanj seznanijo z različnimi vsebinskimi sklopi, v drugem delu pa udeleženci, razdeljeni v manjše skupine, prek praktičnih primerov poglobijo znanje iz prvega dela. Oba dela sestavljata celoto in si sledita, zato bo usposabljanje izvedeno v tem vrstnem redu. Celotno usposabljanje traja 6h 55min (z odmori).

### **UPORABNOST IZOBRAŽEVANJA: KAKŠNE KORISTI SO ZAME IN MOJE SODELAVCE PO KONČANEM IZOBRAŽEVANJU?**

1. Razumevanje konteksta migracij v Sloveniji ter uporaba mednarodnih standardov na področju zdravstvene oskrbe migrantov, beguncev in drugih tujejezičnih oseb.
2. Seznanjenost z relevantnimi zakonskimi določili za osebe v različnih pravnih statusih ter njihovim dostopom do sistema zdravstvenega varstva.
3. Prepoznavanje situacij, kjer prihaja do kulturnih in jezikovnih nesporazumov.
4. Prepoznavanje pomena jezika v klinični praksi ter poznavanje osnov za uspešno sodelovanje s tolmači in medkulturnimi mediatorji.
5. Poznavanje *Večjezičnega priročnika za lažje sporazumevanje med zdravstvenimi delavci in migranti* ter njegove uporabe.

## 1. del – interaktivna predavanja: 4h 15min

Dolžina	Vsebina in predavatelji	Način izvajanja
10 minut	<b>Uvodni pozdravi</b>	
45 minut	<p><b>Osebe, ki ne govorijo slovensko: izzivi za zdravstvo v Sloveniji</b> (izr. prof. dr. Danica Rotar Pavlič, dr. med./asist. dr. Erika Zelko, dr. med./asist. Vesna Homar, dr. med.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• mednarodni standardi na področju zdravstvene oskrbe migrantov, beguncev in drugih tujejezičnih oseb,</li> <li>• neenakosti v zdravju in epistemološki podatki na področju migracij v Evropi,</li> <li>• primeri iz terena: zdravstvena obravnava migrantov in beguncev v namestitvenih centrih in zdravstvenih domovih.</li> </ul>	Interaktivna predavanja
10 minut	<b>Odmor</b>	
45 minut	<p><b>Zakonodajni vidiki zdravstvene obravnave oseb v različnih pravnih statusih</b> (Sara Pistotnik, dipl. etnologije in kult. antropologije)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakonodaja in zdravstvo: pravice oseb v različnih pravnih statusih,</li> <li>• zakonske ovire v dostopu do sistema zdravstvenega varstva,</li> <li>• praktične ovire in problem informiranosti o zdravstvenih pravicah.</li> </ul>	Interaktivno predavanje
45 minut	<p><b>Medkulturni nesporazumi in kako jih reševati?</b> (doc. dr. Uršula Lipovec Čebtron)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razlogi za kulturne nesporazume v klinični praksi,</li> <li>• preseganje predsodkov, stereotipov in ksenofobije,</li> <li>• prednosti kulturno kompetentne zdravstvene obravnave.</li> </ul>	Interaktivno predavanje
10 minut	<b>Odmor</b>	
45 minut	<p><b>Jezik v klinični praksi</b> (red. prof. dr. Nike Kocijančič Pokorn/doc. dr. Nataša Hirci/doc. dr. Tamara Mikolič Južnič)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• jezikovni nesporazumi in kako jih reševati,</li> <li>• prednosti kakovostnega sodelovanja s tolmačem in medkulturnim mediatorjem.</li> </ul>	Interaktivno predavanje
45 minut	<p><b>Predstavitel večjezičnega priročnika za lažje sporazumevanje</b> (mag. Marija Milavec/Tanja Korošec, dipl. m.s.)</p>	Interaktivno predavanje

30 minut: odmor

## 2. del – delavnice: 2h 10min (vsak udeleženec se udeleži obeh delavnic)

Trajanje	Vsebina in izvajalci	Način izvajanja
60 minut	Scenariji za zdravstveno obravnavo oseb, ki ne govorijo slovenskega jezika ter praktična uporaba večjezičnega priročnika (red. prof. dr. Nike Kocijančič Pokorn/doc. dr. Nataša Hirci/ doc. dr. Tamara Mikolič Južnič/mag. Marija Milavec/ Tanja Korošec, dipl. m.s.)	Delavnica
10 minut	Odmor	
60 minut	Razvijanje kulturno kompetentne zdravstvene oskrbe za osebe v različnih pravnih statusih (izr. prof. dr. Danica Rotar Pavlič, dr. med/asist. dr. Erika Zelko, dr. med./asist. Vesna Homar/doc. dr. Uršula Lipovec Čebtron/Sara Pistotnik, dipl. etnologije in kult. antropologije/mag. Ajda Jelenc)	Delavnica

### Razpored usposabljanj po datumih in lokacijah:

Meseci (2017)	Lokacija in ustanova, kjer se izvaja usposabljanje
24. marec	1. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravniške zbornice
7. april	2. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravstvene fakultete
21. april	3. usposabljanje: Koper, prostori Območne enote Nacionalnega inštituta za javno zdravje
5. maj	4. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravniške zbornice
2. junij	5. usposabljanje: Novo mesto, prostori Območne enote Nacionalnega inštituta za javno zdravje
16. junij	6. usposabljanje: Kranj, prostori Območne enote Nacionalnega inštituta za javno zdravje
14. julij	7. usposabljanje: Celje, prostori Območne enote Nacionalnega inštituta za javno zdravje
avgust	
15. september	8. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravniške zbornice
29. september	9. usposabljanje: Maribor, prostori Območne enote Nacionalnega inštituta za javno zdravje
6. oktober	10. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravniške zbornice
10. november	11. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravstvene fakultete
17. november	12. usposabljanje: Ljubljana, prostori Zdravniške zbornice

Projekt je sofinanciran s strani Ministrstva za notranje zadeve in Evropske Unije iz Sklada za azil, migracije in vključevanje.



S podporo Evropske  
unije iz Sklada za azil,  
migracije in vključevanje



REPUBLIKA SLOVENIJA  
MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE