

Møtedato: 31.august 2018
Arkivnr.: 200/18

Saksbeh/tlf:
Tore Bratt/75125359

Sted/Dato:
Mo i Rana, 14.08.2018

Styresak 59/2018

Enhetlig og spesielt tilrettelagt kommunikasjon til ulike pasientgrupper

Styret i Helgelandssykehuset HF inviteres til å fatte følgende vedtak:
Styret i Helgelandssykehuset HF tar saken til orientering.

Oppsummering:

Helgelandssykehuset anser det som viktig å ivareta pasienter som har problemer med å forstå eller uttrykke seg, på en god og trygg måte. Ulike lidelser, tilstander og behov krever individuelt tilpassede løsninger og tiltak. Ved innleggelse vurderes det hvilken bistand som er nødvendig for at pasienten skal få forsvarlig helsehjelp.

I Helgelandssykehuset reguleres disse forholdene av Tjenesteavtalene 3 og 5 med tilhørende prosedyrer og rutiner. Tjenesteavtalene er under revidering, og skal være gjenstand for forhandling med kommunene i foretakets nedslagsfelt. Når enighet om avtalenes innhold og formuleringer er oppnådd, vil nye medfølgende prosedyrer og rutiner tre i kraft. Samlet vil dette imøtekomme de problemstillingene som både Regionalt brukerutvalg og Brukerutvalget i Helgelandssykehuset har påpekt.

Når det gjelder Helgelandssykehuset sitt ansvar for å ivareta sørsamiske- og flerkulturelle grupper sine behov i møtet med sykehuset, så vises det her til praksis for bruk av tolketjenester ved behov. Helgelandssykehuset erkjenner at praksis for bruk av tolketjenester ikke er utviklet optimalt.

Kommunikasjonsbehovene består i noen tilfeller av mer enn oversettelse av språk. I mange sammenhenger handler problemstillingen om manglende flerkulturell forståelse hos helsepersonell. Dette gjelder i møte med både sørsamiske brukere og ulike innvandrergupper med ulikt språk og kulturell bakgrunn. Den generelle kompetansen på dette området bør heves, men det vil kreve både tid og ressurser.

Helgelandssykehuset arbeider imidlertid med flere tiltak som generelt vil styrke kvaliteten på kommunikasjonen med ulike pasientgrupper. I første rekke gjelder dette utviklingen av sykehusets nettsider, som er en del av en nasjonal satsing. Videreutvikling av nettsidene med mer universell utforming i henhold til lovkrav, og versjoner som imøtekommer flerkulturelle språkbehov – i første omgang engelsk – er på trappene. Nettsidene til Helgelandssykehuset har for øvrig lenker til innholdet i SANKS (Samisk nasjonal kompetansetjeneste – psykisk helsevern og rus). Helgelandssykehuset har også igangsatt et klarspråkprosjekt som i første omgang tar sikte på å forbedre pasientbrevene. Prosjektet omfatter hele Helse Nord.

Bakgrunn:

Regionalt brukerutvalg i Helse Nord (RBU) og brukerutvalget i Helgelandssykehuset (BUH) behandlet i henholdsvis sak 40/2018 og 27/2018 orienteringssak om sykehusenes rutiner og praksis for å sikre gode tjenester til pasienter som er innlagt på sykehus, og som har problemer med å forstå eller problemer med å uttrykke seg.

BUH etterlyser i sitt vedtak tidsperspektiv for når eventuelt manglende rutiner og prosedyrer innenfor området kan være på plass. Styret i Helgelandssykehuset har på sin side spesielt etterlyst redegjørelse av i hvilken grad Helgelandssykehuset ivaretar behovene til sørsamiske- og flerkulturelle grupper.

Helgelandssykehuset har i sak 40/2018 i RBU redegjort for status i arbeidet med enhetlig kommunikasjon for ulike pasientgrupper. Der legges til grunn at sykehuset internt har avdekket at det grunn til å se nærmere på om foretaket har konkrete og gode nok prosedyrer for å ivareta pasienter med ulike forståelsesvansker og/eller problemer med å uttrykke seg.

Når det gjelder den sørsamiske befolkningen så har Helgelandssykehuset et pålagt ansvar for å ivareta pasienter med denne språklige og kulturelle bakgrunnen. Utfordringen er at den sørsamiske befolkningen anslås til å bestå av rundt 2000 personer i Norge og Sverige til sammen. Det eksisterer ikke offentlig statistikk for hvor stor andel av disse som er norske, og hvor mange som er bosatt på Helgeland. Men i Norge anslås det at det finnes rundt 500 sørsamer, og at rundt 150-200 personer praktiserer sørsamisk språk muntlig og skriftlig. Hvor mange av disse som bor på Helgeland er uvisst (Kilde: Aajege – Røros). Sørsamisk språk og kultur ivaretas i dag av egne ressursentre i Hattfjelldal, Snåsa og Røros. I Hattfjelldal kommune har man i dag tilgang til personer som praktiserer sørsamisk språk muntlig skriftlig, og som kan benyttes til tolking ved behov.

I Helse Nord er Finnmarkssykehuset foretaket med størst kompetanse på samisk språk- og kultur. Samisk nasjonal kompetansetjeneste – psykisk helsevern og rus (SANKS) inngår i Finnmarkssykehuset, og der arbeides det med samiske helserelaterte problemstillinger. Helgelandssykehuset har samarbeidsavtale med SANKS, og det er diskutert samarbeid om kurs knyttet til kultursensitivitet som kan gjelder hele sykehuset. Finnmarkssykehuset har ansatt egne samiske tolker i faste stillinger, og planlegger å utvikle obligatoriske kurs i samisk kultur- og språkforståelse for helsepersonell i foretaket. Dette er et e-læringsprogram der Snåsa kommune bidrar med den sørsamiske delen.

Direktørens vurdering:

Helgelandssykehuset erkjenner at behovene til pasientgrupper med ulike former for forståelsesvansker og/eller problemer med å uttrykke seg, må ivaretas på en bedre måte. Sentralt i arbeidet med å sikre kvaliteten på tilrettelagt kommunikasjon, og vurdering av behovene pasientene har, vil revideringen av Tjenesteavtale 3 og 5 være – med tilhørende prosedyrer og rutiner.

Når det gjelder Helgelandssykehuset sitt ansvar for å ivareta pasienter med sørsamisk kultur- og språkbakgrunn vil vi fortsette arbeidet med å avdekke hvilke behov som finnes, og hvilke krav som eventuelt må innfris. Det er naturlig her å se til det arbeidet som Finnmarkssykehuset gjør.

Status for arbeidet med tilrettelagt kommunikasjon vil bli rapportert til styre og brukerutvalg når resultat foreligger.

Mo i Rana, 16.08.2018

Hulda Gunnlaugsdottir

Adm. direktør

Vedlegg:

1. Tjenesteavtale nr 3 – Retningslinjer for innleggelse i sykehus
2. Tjenesteavtale nr 5 – Retningslinjer for samarbeid om utskrivningsklare pasienter som antas å ha behov for kommunale tjenester etter utskrivning fra institusjon