

Pilotna vpeljava medkulturne mediatorke za albansko govorečo skupnost v Celju

Simona Jazbinšek, Vera Haliti

*Zaključno srečanje projekta »Za boljše zdravje in zmanjšanje
neenakosti v zdravju«, Grand Hotel Union Ljubljana,
24. maj 2016*

Izhodišča:

- raziskava o ranljivih skupinah z različnimi ovirami v dostopu do zdravstva in zdravstvenih storitev
- naslavljanje problematike na ravni občine
- poglobljena raziskava, ocena potreb in predlog vpeljave medkulturne mediatorke za albansko govorečo skupnost

Albansko govoreča skupnost v Celju:

- pomanjkanje raziskav, uradnih statistik
- ženske na obrobju družbe
- različne ovire v dostopu do zdravstva:
 - jezikovne
 - kulturne
 - administrativne

Posledice jezikovnih, kulturnih in administrativnih ovir:

- redkejši obiski in izogibanje zdravstvenih institucij
- izogibanje uporabnikom s strani zdravstvenih delavcev
- večje tveganje za zdravstvene težave in zaplete
- slabša kvaliteta zdravstvenih storitev

Trenutne rešitve:

- spremstvo osebe z boljšim znanjem jezika (pasti neformalne mediacije)
- pomoč zaposlenih v zdravstvenih ustanovah z znanjem jezika uporabnika
- neverbalno sporazumevanje (kretnje), pisanje, risanje
- prilagajanje urnikov
- tolmačka v celjski bolnišnici

Pilotno testiranje in evalvacija:

- 3 delavnice Centra za krepitev zdravja ZD Celje
 - Zdravo živim (14 udeleženk)
 - Ali sem fit? (28 udeleženk)
 - Zvišan krvni sladkor (12 udeleženk)
- preventivni pregledi v referenčni ambulanti družinske medicine ZP Vojnik



Pilotno testiranje in evalvacija:

Ali je medkulturni mediator potreben za preseganje ovir, ki se pojavljajo v albansko govoreči skupnosti pri dostopu do zdravstva?

Kakšne so naloge medkulturnega mediatorja?

Katere veščine so potrebne za vpeljavo medkulturnega mediatorja?

Prek katerih postavk lahko ugotovljamo učinkovitost delovanja medkulturnega mediatorja?

Na kakšen način vzpostaviti trajno prakso medkulturnega mediatorja v pilotnih okoljih?

Pilotno testiranje in evalvacija:

- prilagoditve delavnic in pregledov

(način vabljenja, vsebina, čas, obseg, gradivo ...)

- delo z medkulturno mediatorko

(sodelovanje v pripravah ter predhodna seznanjenost z vsebino in s potekom dela, izobraževalna funkcija, pomen sodelovanja in zaupanja med uporabniki, zdravstvenimi delavci in mediatorko, prednosti stalne osebe – timsko delo)

Pozitivni rezultati:

- zadovoljstvo vseh akterjev
- večja odzivnost
- kvalitetnejša obravnava
- vzpostavljanje zaupanja
- odkrivanje skritih, nezavarovanih populacij in njihovih potreb ...

Pomen sistemske rešitve – vpeljava v slovenski zdravstveni sistem:

- zmanjševanje neenakosti v zdravstveni obravnavi
- povečanje kakovosti zdravstvene oskrbe
- povečanje odzivnosti uporabnikov
- zmanjšanje stroškov