

Notat

Til: Matthias Baaske

Kopi:

Fra: Seksjon for pasientsikkerhet og likeverdige helsetjenester og Tolkesentralen

Saksbeh.: Camilla Holt Hasle, Ingrid Vassli Flateby og Hanne M. Løfsnes

Dato: 06.04.18

Sak: Høring: Utviklingsplan 2035

Seksjon for pasientsikkerhet og likeverdige helsetjenester og Tolkesentralen har følgende innspill til sykehusets utviklingsplan med fokus på fagfeltene likeverdige helsetjenester og tolketjenester.

Den økende innvandrerbefolkningen nevnes som et viktig utviklingstrekk i høringsutkastets beskrivelse av demografi og sykdomsutvikling (s. 40-41). Det er positivt at utviklingsplanen fremhever dette og at det tidlig i dokumentet står at sykehuset har som overordnet mål å yte gode og likeverdige helsetjenester. Men da er det viktig at det følger en tydelig plan med mål og tiltak som følger opp dette.

Når det gjelder generelle innspill rundt tolkebruk, synliggjøres det ikke at tolketjenester i mange konsultasjoner er nødvendig for å overholde den lovpålagte informasjonsplikten, og sikre samtykke fra pasienter. Målet om «trygge, forutsigbare og likeverdige behandlings- og oppfølgingsforløp med nødvendig og tilstrekkelig informasjon tilpasset språklige og kulturelle behov» (s. 24) må gjelde ikke bare i overgangen mellom OUS og primærhelsetjenesten, men også i sykehusets eget møte med pasientene. Vi ønsker at det kommer inn i utviklingsplanen at det skal arbeides videre med å sikre en helhetlig og integrert tolketjeneste i sykehuset.

Vi foreslår følgende endringer for å bøte på disse manglene:

- **Kap. 2.4 Pasientbehandling – faglig prioritering, pasientsikkerhet, kvalitet og pasientopplæring:** Vi foreslår et eget underpunkt om likeverdige helsetjenester: *«Satsing på likeverdige helsetjenester og mangfold kan føre til færre liggedøgn og reinnleggelser, samt økt pasientsikkerhet. Likeverdige helsetjenester forstås her med at alle pasienter mottar helsetjenester av like god kvalitet, tilpasset den enkelte og med mål om resultatlighet for de med samme sykdomsbilde. At OUS skal tilby gode og likeverdige helsetjenester uavhengig av bakgrunn, blant annet etnisk bakgrunn, er et uttalt mål forankret i sykehusets vedtekter og [strategi for likeverdige helsetjenester og mangfold 2017-2021](#)».*
- **Kap. 2.6 Organisasjon og ledelse.** Likestilling og likeverd er omtalt her med tanke på

fagutvikling, lederutdanning og karrieremuligheter. På samme måte som tallmaterialet viser antall kvinner, bør det oppgis antall ansatte med innvandrerbakgrunn, også på ledernivå. Dette for å synliggjøre dagens situasjon og eventuelle utfordringer når det gjelder mangfoldsrekruttering. Ifølge sykehusets strategi for likeverdige helsetjenester og mangfold 2017-2021 er målet at våre medarbeidere skal speile mangfoldet i befolkningen, både i ledelsen og blant de ansatte.

- **Kap. 3.3 Ny brukerrolle.** Vi mener at dette bør inkluderes: *«Det er flere sårbare grupper som ikke nødvendigvis vil klare å mestre denne nye brukerrollen. For eksempel kan mangelfulle norsk- eller datakunnskaper gjøre at å følge opp egen sykdom og behandling kan være krevende. Det vil derfor være nødvendig med individuell tilpasning og bruk av tolk ved behov».*
- **Kap. 3.4 Utdanning og kompetanse: Kompetansebehov utenfor kjernevirksomheten.** Vi mener at *«Flerkulturell kompetanse»* bør legges inn i listen over kompetansebehov utenfor sykehusets kjernevirksomhet (s. 42). Slik kompetanse må alle ansatte inneha for å møte den voksende innvandrerbefolkningen på en god måte, og må ikke overlates til spesielt interesserte.
- **Kap. 4 Målbilde, tiltak og organisering av pasientens helsetjeneste.** Vi er glade for at Brukerutvalget spiller tydelig inn i kap. 4.1 at likeverdige helsetjenester bør være et prioritert område, men det mangler konkrete tiltak
 - **Kap. 4.2 Pasientsikkerhet og kvalitet.** I kapitlet bør det stå: *«Satsing på likeverdige helsetjenester bidrar til økt pasientsikkerhet og kvalitet i pasientens helsetjeneste. Likeverdige helsetjenester forstås her med at alle pasienter mottar helsetjenester av like god kvalitet, tilpasset den enkelte og med mål om resultatlikhet for de med samme sykdomsbilde. Bruk av tolk og økt flerkulturell kompetanse er noen viktige virkemidler mot feilfrie tjenester.»*
Videre foreslår vi at det legges til følgende om **bruk av tolk**:
 - *«Bruk av tolk sikres gjennom systematisk kartlegging av pasientens tolkebehov i DIPS og bestilling av tolk integreres med EPJ.*
 - *Helsepersonell bruker alltid kvalifisert tolk når det er behov for det.*
 - *Pasienter og pårørende skal informeres om at de har krav på tolk dersom de har behov for det.*
 - *I nød- og beredskapssituasjoner kan gode tolketjenester redde liv. Vaktordninger for tolketjenesten vil kunne ivareta dette på de største språkene, for flere av beredskapstjenestene samlet sett.*
 - *Skjermtolking og teknologiske løsninger må tas i bruk i alle typer konsultasjoner, og infrastruktur for dette må inngå i en overordnet plan.»*
 - **Kap. 4.25 Oppgavedeling og samhandling: Pasientbehandling – faglig prioritering, pasientsikkerhet, kvalitet og pasientopplæring.** I kapitlet understrekes det at *«helsepersonell kjenner til mangfoldet av pedagogiske tilnærminger og metoder til ulike målgrupper, herunder barn som pårørende»* (s. 113). Her ønsker vi at det også nevnes *«innvandrere eller andre personer med kommunikasjonsutfordringer»* som en særskilt målgruppe.
 - I tabellen over tiltak (s. 113) foreslår vi at følgende legges inn som mellomlangsiktig tiltak:
 - *«Ved bruk av skriftlig pasientinformasjon, film m.m. bør tilpasning i*

form av bruk av klarspråk og evt. oversettelse til andre språk vurderes. Oversettelser bør samles i en tjeneste som organiseres etter tilsvarende modell som Tolkesentralen.

- *Mer systematisk bruk av tolk i Lærings og mestringstilbud, for eksempel gruppeundervisning, for å sikre likeverdig tilgang til slik opplæring»*

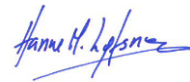
Ta gjerne kontakt hvis dere har spørsmål til våre innspill eller vil drøfte dem videre med oss.

Vi setter pris på muligheten til å kommentere på høringsutkastet og håper at likeverdsperspektivet tas tydeligere inn i sykehusets utviklingsplan mot 2035.

Med hilsen



Hege Linnestad
Spesialrådgiver
Seksjon for pasientsikkerhet og likeverdige helsetjenester
UXSLIH@ous-hf.no



Hanne Maritsdatter Løfsnes
Seksjonsleder
Tolkesentralen
hamar2@ous-hf.no