

Kommunikasjon og språkbarrierer

Thor Indseth, Folkehelseinstituttet
Norsk sykehus- og helsetjenesteforening
5. mars 2020



Innvandrere i Norge

765 108 personer

[2019]



2,5 %
endring fra året før

→ kilde: Innvandrere og norskfødte med innvanderforeldre, Statistisk sentralbyrå



Norskfødte med innvanderforeldre

179 294 personer

[2019]



5,5 %
endring fra året før

→ kilde: Innvandrere og norskfødte med innvanderforeldre, Statistisk sentralbyrå

Andel innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre av totalbefolkningen

Andel innvandrere

14,4%

[2019]



0,3 prosentpoeng
endring fra året før

Andel norskfødte med innvandrerforeldre

3,4%

[2019]



0,2 prosentpoeng
endring fra året før

→ kilde: Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre, Statistisk sentralbyrå

SITUASJON: Oppfølging etter innleggelse på akutt.

Lege: og og hvordan er det med-
for du bruker
medikamenter. ikke sant,
du bruker imurel?(2.0)
husker du hva du bruker?

Far: bruker du m- medisiner
nå:? nei.

Mor: nei

Gutt: nei [rister på hodet]

Far: nei

Lege: du bruker ingen medisiner?

Gutt: nei (.)

Lege: du har slutta med (.) alt
sammen?

Gutt: mm

Lege: imurel også?(1.5)

Mor: ja

Gutt: ja, har det (0.5)

Lege: ↑okey (1.0) hh (.) var det
avtalt med oss?(.) husker
du det? (1.5)

Mor: nei

Far: m

Mor: nei fordi det e (1.0) det
medisine tom, for (.) to tre
måneder (.)

Hvor mange har språkutfordringer?

- **Innvandrere i Norge:** ca. 765 000
- **Hvor gode er norskferdighetene?**
 - Det tar lang tid å lære et språk godt
 - Om lag 30% av alle innvandrere har botid på under fire år
 - 60% av innvandrere med mindre enn fem års botid har problemer med å forstå enkle tekster
- **Språkbarrierer er en utfordring for helsetjenestene**
- **Tilleggsutfordring:**
 - Personer med kort botid har ofte lite kjennskap til norsk helsevesen
 - Personer med lav utdanning har ofte lite kunnskap om helse og kropp

Lovverket

- Pasientrettighetsloven § 3-5. Informasjonens form
 - Informasjonen skal være **tilpasset mottakerens individuelle forutsetninger**, som alder, modenhet, erfaring og kultur- og **språkbakgrunn**. Informasjonen skal gis på en hensynsfull måte. Personellet skal så langt som mulig **sikre seg at mottakeren har forstått innholdet** og betydningen av opplysningene ...

Språkbarrierer og pasientsikkerhet

- Resultater fra forskning på språkbarrierer viser:
 - Dårligere pasientsikkerhet
 - Dårligere etterlevelse av råd
 - Økt liggetid og flere prøver
- Pasient og helsepersonell må komme til en felles forståelse om:
 - Pasientens sykdomshistorie
 - Praktiske forhold: når og hvor er neste undersøkelse?
 - Tiltak og handlinger: hva skal gjøres? hvem skal gjøre det? Hva er lurt? Hva er mindre lurt?
 - **Dette innebærer mange muligheter for misforståelser.**
 - Følgefeil

Eksempel: Språkutfordringer



Lyd: Logg fra simulert samtale uten skript
Illustrasjonsfoto: AMK sentralen Molde, fra Sunnmørsposten

Barrierer og hvordan de kan forseres

1. Kvalifisert tolk
2. Oppmerksom om mulige språklige misforståelser
3. Tilpasset språk
4. Sikre at gjensidig forståelse er oppnådd

Råd 1: Kvalifisert tolk

- Tolk brukes for skjeldent
- Dårlig kvalitetssikring
- Svake systemer for bestilling
- Familiemedlemmer bør ikke brukes
- Barn må ikke brukes (forbud)

Råd 2: Mulige språklige missforståelser

Grammatikk	Hun er dårlig, vs. han var dårlig
Ordforråd	Alle medisinske begreper, ord man bruker sjelden
Idiomatiske uttrykk	”trappe opp”
Ord som høres like ut	”kne” og ”kniv”
Nyanser	”Vondt og sliten” vs. ”Sterke smerter i brystet og kortpustet”
Høflighetsuttrykk	”Kanskje du kan være så snill å hente litt drikke?...” vs. ”Vann!”

Råd 3: Tilpasset språk

- Artikulasjon
- Unngå eller forklar fremmedord, sjargong
- Direkte spørsmål
- Ett spørsmål om gangen
- Kompliserte setningsstrukturer
- Tvetydighet: hvem, hva, hvor og når.

Eksempler AMK: Grammatikk

Innringer	ikke noe kontakt nå, hun puster så vidt nå da er det ikke noe pust ingen ting
Operatør	ikke noe pust
Innringer	nei men det begynte å komme litt svakt nå men får ikke noe kontakt på svar
Operatør	Nei . men kan du lægg ho ned på gålve

Råd 4: Sikre felles forståelse

- Åpenhet om språkutfordringer
 - Leger bør si ifra dersom noe er uklart
- Behov for mer tid
 - Unngå avbrytelser og lytt mer
- Kontrollere om pasienten har forstått
 - Bruke åpne spørsmål
 - Be den andre om å gjenfortelle med egne ord
- Gi pasienten mulighet til å korrigere
- Si hva du selv har forstått

Eksempel AMK: Mangel på forankring

1	00:07.5	00:10.6	IN	Min kone har nettopp blitt operert på [x] sykehus og har kommet hjem
2	00:11.0	00:11.2	OP	Mm
3	00:11.2	00:13.3	IN	Og <u>hun</u> har store problemer nå med å puste
4	00:13.6	00:15.3	OP	OK, hvilken adresse sa du?
	00:15.3	02:43.4		<ul style="list-style-type: none">• Adressen blir forstått• Operatøren stiller oppfølgingsspørsmål med fokus på operasjonen• Innringeren forsvinner fra telefonen• Det er skrik i bakgrunnen• En kvinne kommer på telefonen• Den mannlige innringeren kommer tilbake etter ett minutt• Operatøren spør om kona er våken
5	02:43.4	02:48.7	IN	Hun er våken og <u>hun</u> mister pusten rett som det er og gisper etter luft og er helt desperat
6	02:49.2	02:50.8	OP	Helt desperat fordi at
7	02:51.3	02:59.6	IN	Fordi hun ikke kan puste og jeg prøver å gi henne munn mot munn, ee eee, åndedrett, og det går sånn ikke godt nok