

Brukerinvolvering og dialogmøter med minoritetsbefolkningen

Eksempler fra praksis

«Noen later som de forstår mere norsk enn det de gjør»

Innsiktsintervju BS 2015

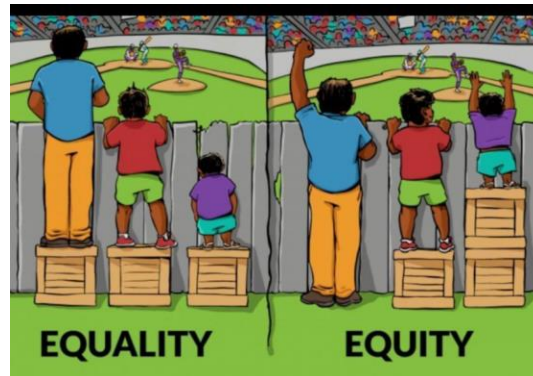


Image Credit: Interaction Institute for Social Change, Angus Maguire

«Informasjon må gis på ulike måter og gjennom flere kanaler»

Innsiktsintervju BS 2015

Fysioterapeut

Solveig Helene Midtvedt

Vestre Viken, Lærings- og mestringssenteret

Strategiens fire satsningsområder

Kunnskap om helse og
helseutfordringer

Kommunikasjon og
tolketjeneste

Kulturforståelse og
brukermedvirkning

Tilgjengelighet og
tilrettelegging



Illustrasjon DiaHelse





Hva er tjenstedesign?

Nøkkelen er brukernes behov!

En god tjeneste skal være intuitiv, meningsfull og gi en følelse av trygghet. For å oppnå dette må vi først få innsikt i menneskers behov, handlinger og holdninger, i tillegg til organisasjonens behov.

Tjenstedesign legger vekt på å forstå menneskers faktiske behov og bruker dette som utgangspunkt for å skape helt nye tjenester og forbedre eksisterende.

Sette i gang jungeltelegrafen

En vesentlig utfordring i
prosjektet var å nå målgruppen!



**PRAKTISK
MUNTlig VISUELT**

SETT MØTT HØRT

TOLK

**Ikke homogene
grupper med
hensyn til
språk/kultur/alder**

METODE - INVOLVERING AV BRUKERE OG EKSPERTER



“ Svigerinna mi går
der, og jeg har lyst
til å begynne selv ”

Kulturforståelse og brukermedvirkning

“ Den muntlige beskjeden
er viktigere i vår kultur ”



“ Kan verken
lese eller skrive ”



“ Fagtittel er viktig ”

Eksempler

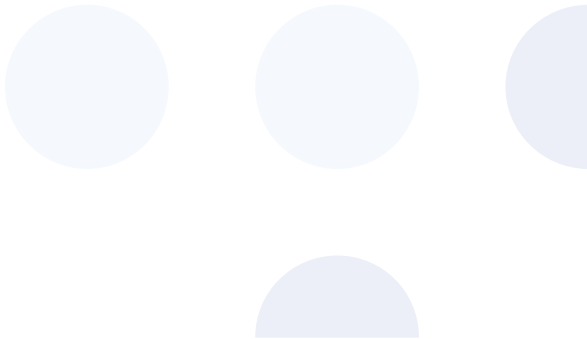
- TB
- Svangerskap og barseltid
- Pasienter og pårørende intervju
- Pasientforløp
- Utarbeiding av handlingsplan
- Kommunikasjonsverktøy
- Veiviser for helsepersonell pasientinformasjon (FHI/NAKMI)
- Dialogmøte om brystkreft og livmorhalskreft
- Nettverksbygging som metode



«Jeg forstod ikke at jeg skulle og kunne dra rett til sykehuset»
Sitat pasient



«Av og til er erfaringene at kommunikasjonsvansker utfordres ytterligere av manglende forståelse slik at tolk kun delvis avhjelper.»
Sitat helsepersonell



Hvem er brukerne?



TB undervisningspakke

Hvorfor?

- Spre kunnskap om TB hos risikogrupper
- Bygge tillit til helsevesenet
- Få personer til å oppsøke helsehjelp ved mistenkt TB
- Redusere stigma og frykt for TB



Undervisning for målgruppen

Svangerskap og fødsel

Det er store forskjeller i de obstetriske utfallene når en sammenlikner migranter og etnisk norske fødende kvinner ved en lavrisiko fødeavdeling i Norge. Kvinner med opprinnelse fra Asia og Afrika har høyere risiko for alvorlige fødselskomplikasjoner sammenlignet med etnisk norske. Faktorer som kan påvirke disse funnene kan være; svangerskapsomsorg, ernæring, kulturelle forskjeller, sosioøkonomisk status, språkferdigheter og utdanningsnivå.

Bakken K S, Skjeldal O, Stray-Pedersen. *Higher Risk for Adverse Obstetric Outcomes Among Immigrants of African and Asian Descent* BIRTH 42:2 June 2011



Illustrasjon fra colourbox

Innsiktsintervju Bærum sykehus

Mange somaliske kvinner har ikke noen erfaringer fra helsevesenet før de føder.

Hva vet vi om kvinnene?

Hva trenger de?

Hvordan skaffer de seg informasjon?

Mange kan ha dårlig psykisk helse, være ensomme, ha lite nettverk eller kan ha traumer fra hjemland

Mange opplever at de blir sendt hjem i dårlig form, at de ikke har blitt hørt og at de ikke har forstått informasjonen.

Kulturforskjeller i fødselsomsorg:
Informasjon om keisersnitt er viktig
«Kan ha 4 barn», men kan likevel være førstegangsfødende

Kommunikasjon og pasientinformasjon

Utvikling av et digitalt kommunikasjonsverktøy for helsepersonell og minoritetsspråklige pasienter

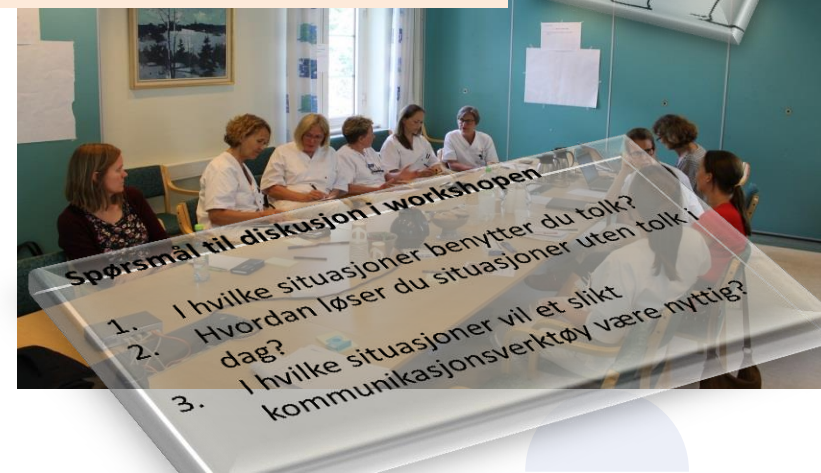
Workshop 20. juni 2017 BS

For deg som er pasient på luftsmitteisolat



Er det noe du lurer på?
Spør sykepleier eller lege på sengeposten.
Spør TB-koordinator.

Når du er ute av sykehuset:



Pasientforløp: Trygg i svangerskap og barseltid



Illustrasjon colourbox

Hvorfor møter/møter ikke
kvinner til
svangerskapskontroll tidlig i
svangerskapet?
*«Barnet er levende først 5
måneder ut i
svangerskapet»
Sitat fagperson*

Kvinne

To ansikter en delt verden:

Vanskelig å snakke om
depresjon etter fødsel,-

- Mannen og ekteskapet:
«Et ansikt som var glad
- Kvinnens familie: *«Jeg
hadde et ansikt som var
lei seg for mammaen
min»*

Råd:

Møt kvinnen alene
uten mannen.
Kan ikke snakke om
følelser med mannen
tilstede.



Lært og erfart?



Illustrasjon colourbox

- Samarbeid, nettverk og døråpnere
- Forankring
- Nyttig i pasientforløp, utvikling nye tjenester, tilrettelegging av informasjon
- Holdninger endrer seg gjennom kunnskap
- Får brukerne økt pasientsikkerhet, kvalitet, persontilpasset behandling og likeverdige helsetjenester?
- Under utvikling.....

«Learning by doing and reflection»

(John Dewey 1859-1952)



Privat: Jotunheimen

somidt@vestreviken.no

Filmer om tjenstedesign, TB og DiaHelse

- <http://www.ks.no/fagomrader/utvikling/innovasjon/veikart-for-tjenesteinnovasjon2/introduksjon/>
- https://www.youtube.com/results?search_query=diahelse
- <https://vestreviken.no/behandling/tuberkulose>
- <https://www.youtube.com/watch?v=Dsarh1BhC9U&feature=youtu.be>
- <https://www.youtube.com/watch?v=mSxpVRo3BLg>
- <https://www.youtube.com/watch?v=9WdwlrPKPSM>
- <https://www.youtube.com/watch?v=3e2urSZUorc>
- <https://www.youtube.com/watch?v=w5JfsPC7L7A>
- <https://vimeo.com/159469085>