

# De bygger bro over kulturkløften

Som etniske patientkoordinatorer på børneafdelingen på Odense Universitetshospital er Jette Grøn Menov og Nina Holm med til at gøre op med både sproglige og kulturelle barrierer.

Tekst ANNE WITTHØFFT · Foto MICHAEL DROST-HANSEN

## Hvad var udfordringen?

At få udbredt viden om og forståelse for patienter med anden etnisk baggrund til en stor personalegruppe i en travl hverdag.

## Hvad var det sværeste?

At få implementeret idéen om etniske patientkoordinatorer i afdelingen og på hele hospitalet.

## Hvad er I stolte af?

At vi er nået meget langt i forhold til at bruge tolk også til familier, hvor den ene taler dansk, og hvor vi ikke tidligere ville bruge tolk.

Hvis ikke sygeplejerske Jette Grøn Menov havde bestilt en tolk, da en kvinde var indlagt til observation med sit spædbarn, havde hun ikke fundet ud af, hvornår moderen sidst havde ammet, eller at hun endnu ikke havde fået aftensmad pga. ramadanen.

Og hvis Jette Grøn Menov ikke havde brugt tolk til at tale med en anden familie, efter lægen var gået, havde hospitalet ikke fået kendskab til, at barnet havde haft to feberkrampe derhjemme.

For Jette Grøn Menov og hendes kollega Nina Holm, som er sygeplejersker på børneafdelingen HM4 på Odense Universitetshospital, er det i dag helt naturligt, at sygeplejersker bruger tolk på lige fod med lægerne. Men sådan har det ikke altid været. For blot nogle år siden blev tolke ikke brugt i samme udstrækning. Hvis patienten talte en smule engelsk eller dansk, brugte man ikke tolk. I dag bliver både telefon- og videotolkning brugt af såvel sygeplejersker som læger.

Siden 2011 har de to sygeplejersker sideløbende med deres arbejde fungeret som "etniske patientkoordinatorer". De modtager løbende undervisning, sparring og supervision fra

Indvandrermedicinsk Klinik i Odense. Det kan være om alt fra brug af tolk og sygdomsforståelse til kulturmøder og PTSD.

Den viden bringer de videre til deres kolleger på børneafdelingen, som bl.a. modtager akut syge børn fra hele Region Syd, heraf mange med anden etnisk baggrund end dansk.

"Vi afholder temadage og -eftermiddage. Vi har haft besøg af sygeplejersker fra asylcentre. Vi holder oplæg til personalemøder og introducerer med mellemrum nye tiltag, f.eks. undervisning og vejledning i, hvordan man bruger tolk," siger Jette Grøn Menov.

## Smalltalk skal også tolkes

Ifølge de to etniske patientkoordinatorer er det helt essentielt, at også sygeplejersker kan bestille en tolk. For en stor del af behandlingsinformationer går gennem sygeplejerskerne og ikke lægen.

"Hvis man har et barn med astma og skal give forældrene astmaundervisning, så kan man måske nå rigtig langt med fagter. Men hvis de ikke har forstået informationerne godt nok, så risikerer vi, at de bliver indlagt igen og igen," siger Nina Holm.

Sygeplejerskerne Jette Grøn Menov (L.V.) og Nina Holm arbejder også som etniske patientkoordinatorer og giver deres erfaring videre til kolleger.



## GODE 3 RÅD

Brug professionelle tolke. Ikke pårørende. Og under ingen omstændigheder børn.

Gem berøringsangsten væk, og spørg, hvis noget undrer.

Vær åben og interesseret. Og behandl etniske patienter lige så godt som danske patienter.

”Og i forhold til børn med diabetes, er der rigtig meget sygeplejeinformation, og det er meget vigtigt, at familien forstår alt, hvad der bliver sagt.”

Jette Grøn Menov peger på, at også smalltalk skal tolkes, da den spiller en vigtig rolle for behandlingen og plejen af patienten.

”Nogle gange får man meget mere viden gennem smalltalk, som gør, at man kan tilrette plejen, så det ikke bliver standardbehandling. Smalltalk er også vigtigt i forhold til tillid,” siger Jette Grøn Menov.

Men det er ikke alle steder på Odense Universitetshospital, at tolkning er lige så udbredt.

”Og så er der lang vej til lige behandling, når der ikke kan være en tolk til stede hele tiden,” siger hun.

### Mindre berøringsangst

Jette Grøn Menov oplever, at sygeplejerskernes berøringsangst er blevet mindre, ligesom der de senere år er kommet en bredere forståelse blandt sygeplejersker for patienter med anden etnisk baggrund.

”Men der er stadig brug for etniske patientkoordinatorer, bl.a. når situationer går i hårdknude,” siger hun.

Ifølge de to etniske patientkoordinatorer oplever sygeplejerskerne stadig, at sprog, kultur eller fordomme kommer i vejen for plejen.

”Nogle gange handler det om, at patienterne har en anden sygdomsforståelse eller andre erfaringer med sundhedsvæsenet, der hvor de kommer fra. Andre gange skyldes det, at sygeplejersker har alle mulige forestillinger om, hvordan patienter med anden etnisk baggrund er,” siger Jette Grøn Menov.

Som eksempel på de udfordringer, sygeplejersker løber ind i, nævner både Nina Holm og Jette Grøn Menov de pårørende, hvor udfordringerne kan bestå i at sætte grænser for antallet af familiemedlemmer, der kommer på besøg, eller for, hvor højlydt man kan være på hospitalet.

”For nogle sygeplejersker er det en udfordring at tage den samtale. Der er en berøringsangst for at træde ind over en grænse,” siger Jette Grøn Menov og fortsætter:

”Men man kan sagtens sige til familien, at de kun må komme to ad gangen. Min erfaring er, at det accepterer de fuldt ud. Men hvis de ikke kender reglerne, så kan de ikke indordne sig efter

dem. Vi skal ikke tage det som en selvfølge, at de ved, hvordan man gebærder sig på hospitalet. Men turde tage bladet fra munden og sige det.”

## Etniske patientkoordinatorer

Siden 2011 har Odense Universitetshospital haft etniske patientkoordinatorer, som er sundhedspersonale, der mødes en gang om måneden på Indvandrermedicinsk Klinik. Her har de hver anden gang supervision og sparring ud fra cases fra hverdagen og hver anden gang undervisning f.eks. om sprogbarrierer, tolkning, religion, sygdomsopfattelse eller PTSD. De etniske patientkoordinatorer bringer erfaringer og viden videre til deres kolleger. Der er i dag ca. 50 koordinatorer på Odense Universitetshospital. Region Syd har de senere år arbejdet med at udbrede konceptet til regionens øvrige sygehuse.