

# Beskrivning av utvecklingsarbete - till Kunskapsbank PCA

## Namn:

Kulturtolkar på kvinnokliniken.

Kulturtolkar ska underlätta mötet mellan vårdtagare och vårdpersonalen och förbättra kommunikation med utlandsfödda kvinnor samt arbeta personcentrerat.

Kulturtolkarna (KT) arbetar inom alla slutenvårdsavdelningar; gynekologi förlossningen BB/eftervård samt gynekologiska och obstetriska öppenvårdsmottagningar.

## Förvaltning:

Kulturtolk tjänsten är en integrerad del av kvinnokliniken inom Nu- Sjukvården Trollhättan.

## Målgrupp:

Utlandsfödda kvinnor (och sina familjer) som talar arabiska och somaliska

## Önskad förändring:

Kulturtolken är uppsökande för att initiera kontakt med kvinnan och familjen, skapa trygghet, ta reda på hennes behov och förbereda henne inför vårdmötet. Vid vårdmötet utgår kulturtolken från språktolkning. Kulturtolkens roll är att överbrygga kulturskillnaderna mellan vårdtagare och vårdpersonal och ger en röst för kvinnan. Kulturtolken hjälper vårdpersonalen att förstå om det finns hinder till vården eller om kvinnan inte förstår givna råd eller behandlingsrekommendationer.

## Tillvägagångssätt:

Fyra stycken kulturtolkar började arbeta 30 november 2017 (fyra stycken med 75 % tjänst).

En arabisk- och en somalisktalande kulturtolk har arbetet dagligen (7 dagar) för att vara tillgängliga under de tider som verksamheten har flest besök och behandlingar.

Projektansvarig har varit Elizabeth Franklin, barnmorska på kvinnokliniken och författare till magisteruppsatsen; "Interkulturella medlaren's betydelse för att skapa en personcentrerad vård" vilken utgjorde grunden för förbättringsarbetet. Den inhämtade kunskapen har använts för att planera verksamhetsutvecklingen och genomföra kulturtolkarnas utbildning, introduktion och fortsatt handledning.

Initialt 1 års projekt till 30 november -18. Projektet förlängdes till 30 maj 2019 och sedan permanent gjordes verksamheten fr.o.m. 1 april 2019.

## Resultat:

Utvärdering av personalens upplevelse gjordes våren och hösten 2018:

Kulturtolk föredras över andra sorts tolk: KT underlättar anamnesupptagning i mötet med patienten, och när information ska ges till patienten. Patienten ställer frågor i högre utsträckning och personalen har lättare för att bilda en förståelse av patientens vårdbehov.

Kulturtolk avlastar: flexibilitet, tillgänglighet och ett minskat behov av insats kring administration av bokning av språktolk, medhjälp till etableringen av effektiv kommunikation med kvinnan.

Kulturtolk reda ut missförstånd kring t.ex. vilka vårdinstanser som ansvarar för olika delar av vården och förhållningssätt till olika rutiner.

Utifrån en enkel utvärdering har patienterna uppgett att de skulle rekommendera kulturtolkarna på KK. Vidare enkät undersökning ska genomföras.

### Så här går vi vidare:

Önskemål finns att tjänsten ska utökas och framförallt förlossningspersonal vill ha ökad tillgång till kulturtolkar på obekväma tider. Tyvärr har klinikens omkostnader varit högre än vår budget. En åtgärd blir att strukturera om nyttjandet av kulturtolkar. From 1/10-19 kommer 1 somalisk- och 1 arabisktalande kulturtolk arbetar heltid dagtid. Ingen kulturtolktjänst kommer finnas på helgerna. Kulturtolkarna kommer fortsätta arbeta för att möta patienternas behov av stöd över alla delar av kvinnokliniken.

### Utmaningar:

Medlingsuppdraget kan vara tungt- livsöden

Integriteten och transparens- Ibland kan patienten säga "berättar inte för läkaren!".

Personalen kan ha en förväntning på att KT ska "övertala patienten" till att acceptera ett vårdbeslut eller behandling.

Att hantera krock mellan vårdpersonal och patient/anhöriga

KK och neonatal- ett stort område med många olika vårdsituationer

En hög arbetsbelastning och konsten att prioritera.

### Framgångsfaktorer:

Flexibilitet. Grupparbete mellan de fyra kulturtolkarna för att utveckla yrket "kulturtolkning".

Personalens öppenhet till att arbeta med en ny grupp kollegor.

### Patient involvering:

Tyvärr mycket lite- önskvärt i framtiden. Eventuellt kunde det finnas en brukar referensgrupp för att hantera feedback från familjer.

### Övrigt:

Under 2018 (först året av projektet) användes Kulturtolkarna i störst utsträckning på BB- och förlossningsavdelning. Upprepade kontakter med kulturtolkarna föranledde att BB- och förlossningspersonal utvecklade en högre tillit till kulturtolkarna än andra arbetsgrupper. Gynekologiskmottagning och delar av läkargruppen hade utnyttjat tjänsten mindre vid både mätpunkter i 2018. Under andra året av verksamheten har organisatoriska hinder åtgärdats för att kulturtolkarna ska kunna bistå läkarna och öppenvårdsmottagningar mera. Förtroendet för kulturtolkarnas arbete har ökat på dessa område. Det har resulterat i en stor ökning i arbetsbelastningen för kulturtolkarna.

### Kontaktperson:

Elizabeth (Zab) Franklin

Barnmorska/ Verksamhetsledare- Kulturtolkar på Kvinnokliniken

Norra Älvsborgs Länssjukhus

46173. Trollhättan

010 43 52432