

VPLIV KULTURE NA ZDRAVJE IN ZAKAJ JO JE POTREBNO UPOŠTEVATI

Kulturno kompetentna in na osebo osredotočena oskrba

NIJZ Nacionalni inštitut
za javno zdravje

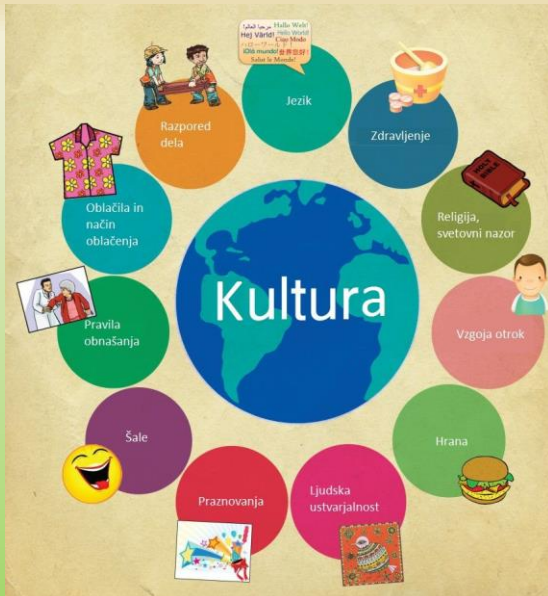
KAJ IMA KULTURA S TEM?!



Mag. Ajda Jelenc
Center za upravljanje programov
preventive in krepitev zdravja



Kaj je kultura?



Kultura (kot entiteta) ni vidna, se pa izraža in kaže na različne načine.

Kultura je vse, kar poznamo in imamo, je od človeka ustvarjen del našega okolja – tako materialni kot nematerialni, objektivni in subjektivni, vidni in manj vidni, zavestni in nezavedni elementi.

Kulturo izkušamo in doživljamo – izkustvo, doživetje kulture.

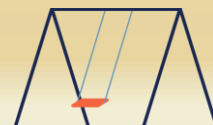
Kulturna identiteta je kompleksna. Posamezniki, ki si delijo kulturo, niso identični. Na identiteto, osebnost in način življenja vpliva več različnih dejavnikov.



DETERMINANTE ZDRAVJA (DAHLGREEN IN WHITEHEAD, 2006)



Kaj nam pomeni zdravje, dobro počutje ...



Koncepti in izkušnje kot so zdravje, bolezen, trpljenje in oskrba, zdravljenje, za vsakega od nas pomenijo nekaj drugega, nosijo različne pomeni. Vedno jih doživljamo in razumemo skozi kulturne in družbene dimenzije ter osebne psihološke okoliščine.

Kultura vpliva na zdravstvena prepričanja:

- Vsaka kultura ima sistem zdravstvenih prepričanj, s katerimi razlaga vzroke bolezni, načine zdravljenja in terapij in kdo je lahko del procesa.
- Upoštevanje kulture v tem smislu ima lahko ogromen učinek na sodelovanje in sprejemanje informacij ter pripravljenost nekaj storiti, uporabiti.



Izkušnje = zgodbe

Bolezen/zdravstvena težava in **izkušnja** bolezn: v okviru medicine definirana bolezen ni enaka posameznikovi izkušnji te bolezn.

Ker je družba zelo raznolika, obstaja za isto zdravstveno težavo več različnih pojmovanj, definicij, odnosov do nje, ravnanj itd.

- V okviru medicine/zdravstva je ta bolezen točno določena – ima svoje povzročitelje, znake, načine diagnoze, zdravljenja itd.
- Za posameznega človeka (ali skupino) pa je bolj kot to pomembna izkušnja te bolezn – od tega, kako jo dojema (če jo sploh dojema kot bolezen), kako se bo odzval, kako bo ravnal, kako bo izražal svoje občutke. Izkušnjo bolezn (ter vseh pomembnih dogodkov, situacij) izražamo in ji podeljujemo smisel **preko pripovedovanja zgodbe – zato je posameznika pomembno poslušati in upoštevati njegovo zgodbo (izvemo, kako si razlaga vzroke, simptome, vlogo težave, kako jo dojema, kakšno ravnanje pričakuje itd.).**



Kulturni vpliv na posameznikova prepričanja in vrednote je v povezavi z zdravjem mogoč na naslednjih področjih:

- **predstave o telesu** (anatomiji, telesnih funkcijah, lepem in grdem, vitkem in debelem itd.);
- **dojemanje zdravja, bolezn in smrti** (npr. nekdo se lahko dobro počuti kljub bolezn in obratno);
- **dojemanje bolečine in bolečinsko vedenje**;
- **pomen in vloga trpljenja** (dojemano kot normalno, v določenih situacijah zaželeno, nujno ali nekaj, česar se je treba izogibati);
- **pogled na zdravstvene ustanove, zdravstveno osebje in druge terapevte** (nezaupanje, strah, žalitev prepričanj, slepo zaupanje);
- **rituali in običaji** (verski ali drugi);
- **meje zasebnosti, starosti, spola in odnosov** (dotik, način komuniciranja, pogledi, pozdravljanje itd.);
- **učinkovitost in vrednost posamezne vrste terapije** (jemanje zdravil, uporaba različnih načinov zdravljenja itd.);
- **posameznikova prepričanja glede dnevnega ritma in prakse, ki lahko usmerjajo njegove dnevne aktivnosti** (npr. diagnostični postopki pred sončnim zahodom ali navodila pacientom, da vzamejo zdravilo po ali pred dogodkom, na primer zajtrkom, namesto določene ure kot je 8.00);
- **družina in odnosi** (kdo sestavlja družino, izbrani ali krvni sorodniki, vloge družinskih članov pri odločanju in nudenju skrbi, dojemanje kaj je bolje za posameznika nasproti družine in kaj je boljše za družino kot celoto);
- **odločanje glede konsenza** pri zdravljenju (npr. deljenje informacij ali ščitenje pred informacijami s strani družine in odločanje v njegovem imenu);
- **samostojnost in skrb zase nasproti soodvisnosti in skrbi zame s strani drugih** (sam skrbi zase ali potrebuje veliko pozornosti, od koga);
- **način, vrednote komuniciranja** (očesni stik ali izogibanje direktnemu pogledu, neposredno spraševanje ali izogibanje neposrednim vprašanjem).

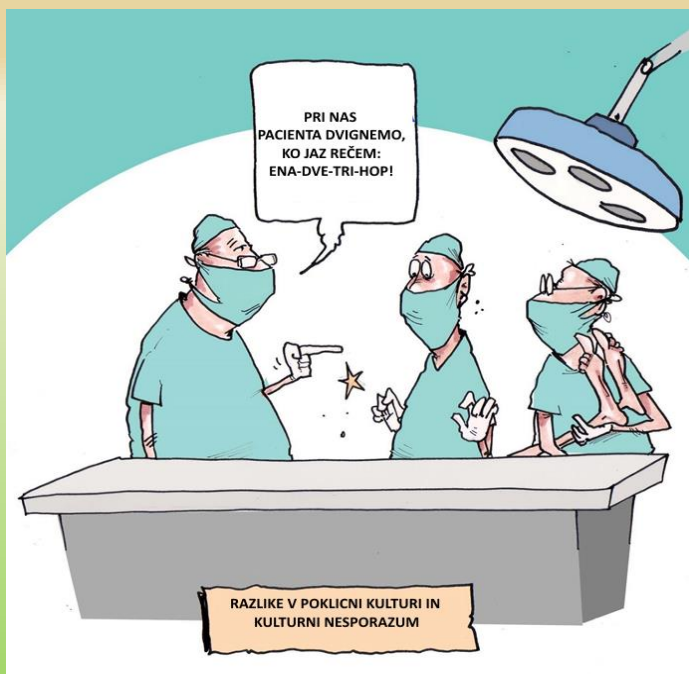
Medicina = kultura



Medicina ima svoje posebne značilnosti: jezik, knjige, obnašanje, oblačila (nošo), pravila, vrednote, nauke, predsodke in stereotipe, šale, tehnologijo, postopke, prostore, izobraževanje in znanstveni sistem.



Medicina sama je svoj »kulturni sistem«, a tudi v zahodnem svetu obstajajo med državami in narodi razlike v razumevanje zahodne biomedicine in njenih praks. Medicinska kultura se zelo spreminja: od kraja do kraja je lahko zelo drugačna, poleg tega se spreminja skozi čas.

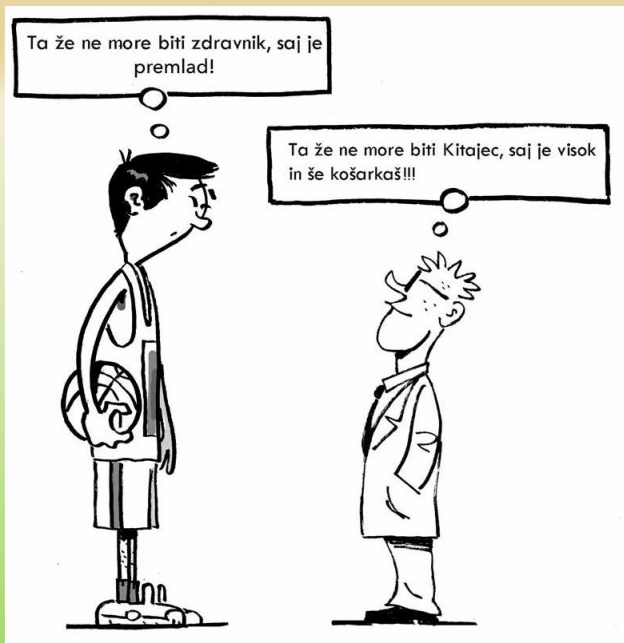




ARE YOU MAN ENOUGH...



Please Don't Discriminate



Jaz in pacient... ko sva v stiku

- Poklicna – medicinska/zdravstvena kultura
- Osebna kultura zdravstvenega delavca
- Osebna kultura posameznika/pacienta
- Svoje pomene in razumevanja prinaša jezik, množični mediji in internet, tehnologija, industrija, zgodovinski dogodki, medicina kot znanstveni sistem, prostori zdravstvene oskrbe itd.



Stalno prevajanje medicinskega znanja in jezika ter pomoč zdravstvenih delavcev, da uporabniki to vključijo v svoje vsakodnevno življenje. Izmenjava razumevanja, pomenov je odločilna za komunikacijo in skupno razumevanje.

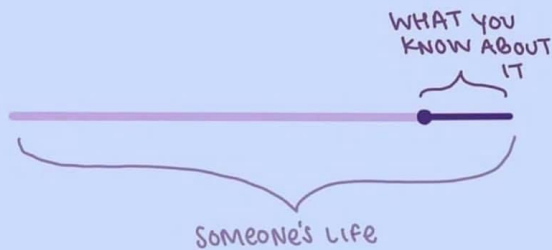
Bolezen, slabo počutje, oviranost in bolečina so na eni strani biološko dejstvo, a hkrati za vsakega od nas nosijo tudi druge pomene. Vedno razumemo in doživljamo skozi kulturne in družbene procese ter osebne psihološke okoliščine.



SREČANJE DVEH SVETOV



WHY YOU SHOULD BE GENTLE WITH PEOPLE



@neerose2000es

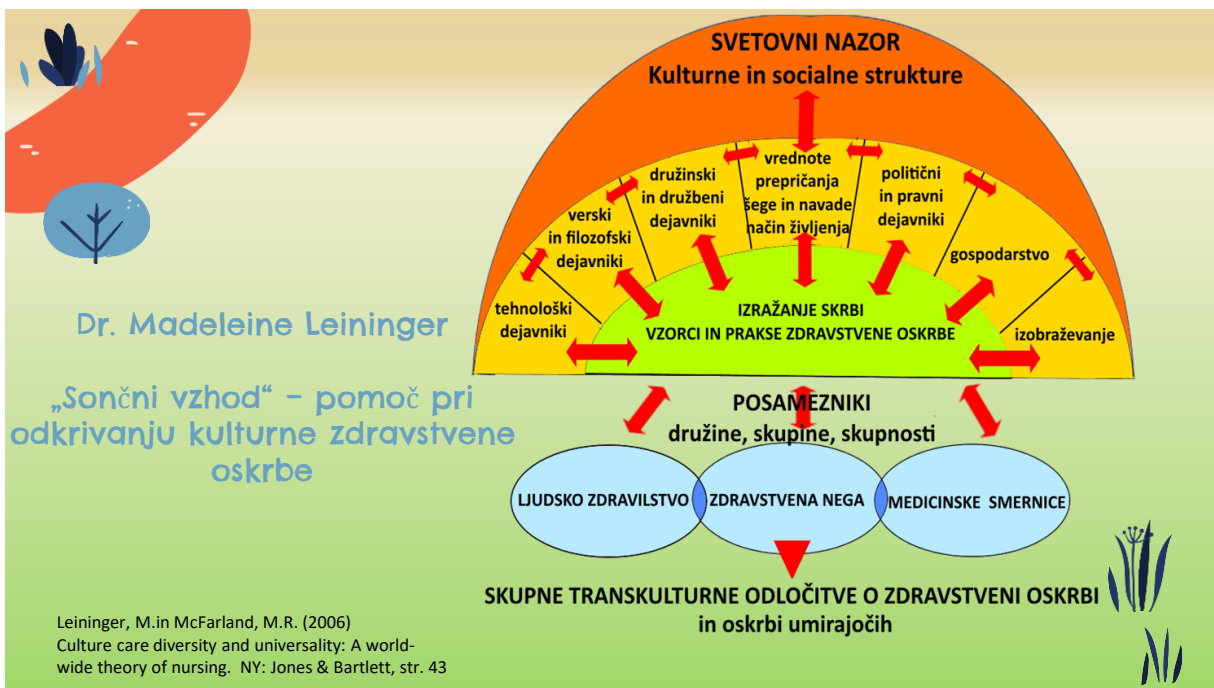


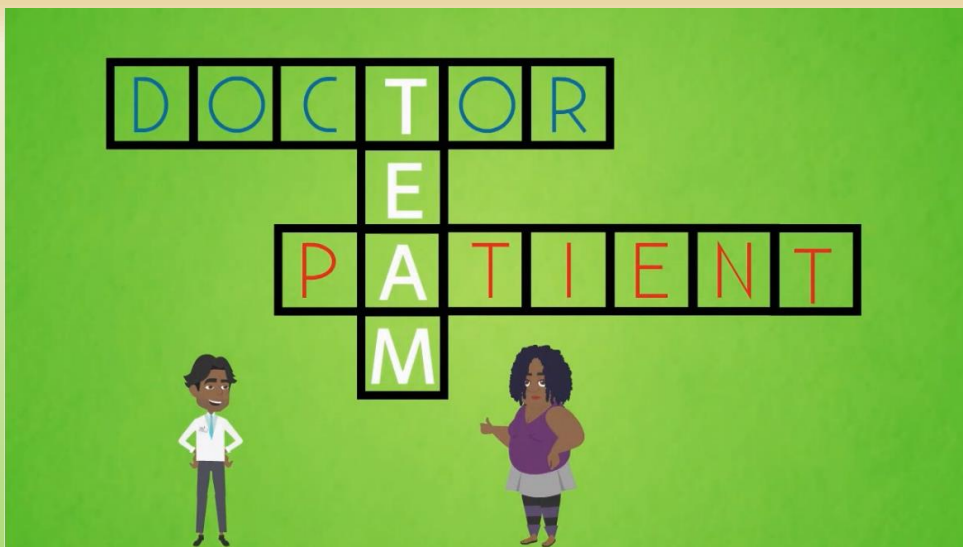
KULTURNE KOMPETENCE SO SKUPEK ZNANJ IN VEŠČIN V ODNOSIH Z LJUDMI, KI POSAMEZNIKU OMOGOČI, DA IZBOLJŠA SVOJE RAZUMEVANJE, OBČUTLJIVOST, SPREJEMANJE, SPOŠTOVANJE IN ODZIVANJE NA KULTURNE RAZLIKE IN ODNOSE, KI IZ NJIH IZHAJAJO. JE SPOSOBNOST UČINKOVITO SODELOVATI Z LJUDMI RAZLIČNIH KULTUR, KI SE JE STALNO UČIMO, JO RAZVIJAMO IN IZBOLJŠUJEMO.



DR. MADELEINE LEININGER (1925-2012)
medicinska sestra in antropologinja

„Kulturna kompetentnost je znanost in praksa, ki se v povezavi z zdravstveno nego osredotoča na kulturne vrednote, prepričanja in navade posameznikov ali skupin iz različnih kultur.“





ZAKAJ BI SE SPLOH OBREMENJEVALI S KULTURNIMI RAZLIKAMI?

Etični razlogi

Večje zaupanje uporabnikov

Odstranjevanje možnosti za napake

Večja varnost uporabnikov zdravstvenih storitev

Povečanje zdravstvene pismenosti

Manj konfliktov

Večje zadovoljstvo uporabnikov in zdravstvenih delavcev

Boljši izidi





ZAKON O PACIENTOVH PRAVICAH

3. člen

Pri uresničevanju pravic pacientov po tem zakonu se upoštevajo zlasti naslednja načela:

- spoštovanje vsakogar kot človeka in spoštovanje njegovih moralnih, kulturnih, verskih, filozofskih in drugih osebnih prepričanj,
- spoštovanje telesne in duševne celovitosti ter varnosti,
- varstvo največje zdravstvene koristi za pacienta, zlasti otroka,
- spoštovanje zasebnosti,
- spoštovanje samostojnosti pri odločanju o zdravljenju,
- spoštovanje osebnosti in dostojanstva tako, da nihče ni socialno zaznamovan zaradi svojega zdravstvenega stanja in vzrokov, posledic ter okoliščin tega stanja ali zdravstvene oskrbe, ki jo je bil zaradi tega deležen (Uradni list RS, št. 15/2008 z dne 11. 2. 2008).



Equality is everyone getting a pair of shoes.



Diversity is everyone getting a different type of shoe.



Equity is everyone getting a pair of shoes that fits.

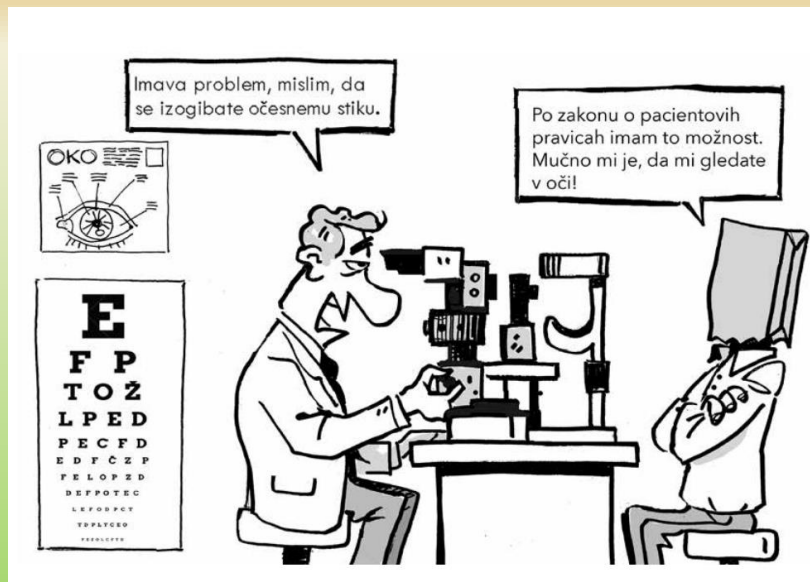


Acceptance is understanding we all wear different kinds of shoes.



Belonging is wearing the shoes you want without fear of judgment.

UNIVERZALNOST OČESNEGA STIKA?



- temeljna tema - znanje, naravnost - odnos in način dela - veščine

http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/prirocnik_kulturne_kompetence_2016.pdf



KULTURNE KOMPETENCE

IN ZDRAVSTVENA OSKRBA

Priročnik za razvijanje
kulturnih kompetenc
zdravstvenih delavcev

KORAKI DO KULTURNO KOMPETENTNE ZDRAVSTVENE OSKRBE

Zavedanje o lastni kulturi, refleksijo lastnih predsodkov in pogledov na svet;

Odnos do razlik med kulturami;

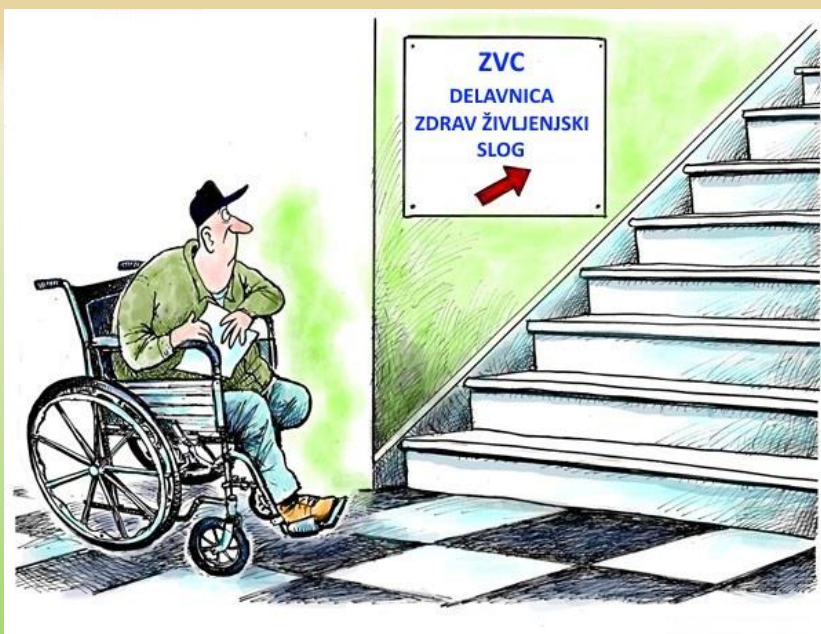


Znanje o različnih kulturnih praksah in svetovnih nazorih;

Medkulturne veščine: sposobnost, da se zavemo razlik in jih upoštevamo pri odnosu;

Medkulturne izkušnje: osebne izkušnje z ljudmi iz različnih okolij;

Željo biti kulturno kompetenten: izgrajevanje kulturne kompetence je proces, zato moramo stalno dopolnjevati in skrbeti za učinkovito delo, odnos v kulturnem kontekstu vsakega posameznika (pacienta).





Svit 



NE SLIŠIM VAS!

Kako ravnati v stikih z osebami z okvarami sluha
Priručnik za zdravstvene delavce



https://www.program-svit.si/wp-content/uploads/2019/04/SVIT_prir%C4%8Dnik-gluhi-in-naglu%C5%A1ni.pdf

Empatija, radovednost, spoštovanje

Guidelines for cross-cultural interactions



Use the **Three Tenets of Cross-Cultural Communication** to cultivate strong relationships in order to counteract fears and encourage safe behaviors during the pandemic.



EMPATHY

Empathy is not a feeling, it's an action. Show patients you care about what they're going through. Do this by listening, using attentive body language, and using reflective language.



CURIOSITY

Show patients that you're interested and alert to the challenges posed by the pandemic. Ask direct questions about how it is impacting their lives and their loved ones.



RESPECT

Misinformation abounds during times of heightened fear. Avoid judging patients who follow treatment and prevention advice that is not medically-based or scientifically sound.



QUALITY INTERACTIONS

Find more resources at qualityinteractions.com

Zdravstvena pismenost



<https://zdravstvena-pismenost.si/zdravstvena-pismenost/>

KULTURNA KOMPETENTNOST V DELOVNIH ORGANIZACIJAH IN MED ZDRAVSTVENIMI DELAVCI

Kulturna kompetentnost posameznih zdravstvenih delavcev še ne zagotavlja kulturno kompetentne zdravstvene oskrbe.

Poleg posameznega zdravstvenega delavca mora biti **kulturno kompetentno tudi delovno okolje**, kar pomeni, da naj bi skrbelo za:

- pozitivno naravnost do različnosti in spodbujanje kulturno senzibilne zdravstvene oskrbe;
- izvajanje samoocene kulturne kompetentnosti;
- razumevanje dinamike kulturnih interakcij;
- odgovornost za izobraževanje in ozaveščanje na področju večkulturnosti;
- prilagoditev zdravstvene oskrbe na kulturno raznolikost.



NAČELOMA PODPIRAM
UNIVERZALNO PRAVICO DO
ZDRAVSTVENE OSKRBE. AMPAK
- VSE IMA PA SVOJE MEJE!



NAČELOMA PODPIRAM
UNIVERZALNO PRAVICO DO
ZDRAVSTVENE OSKRBE. AMPAK
- VSE IMA PA SVOJE MEJE!



NAČELOMA PODPIRAM
UNIVERZALNO PRAVICO DO
ZDRAVSTVENE OSKRBE. AMPAK
- VSE IMA PA SVOJE MEJE!



EKVADOR: DRUŽINA AYME, Tingo
Izdatki za hrano vsak teden: 32 \$
Najljubše jedi: banane



NEMČIJA: DRUŽINA MELANDER, Bargtheide
Izdatki za hrano na teden: 568 \$
Najljubše jedi: industrijsko pripravljene obroki, kruh s suhomesnatimi izdelki

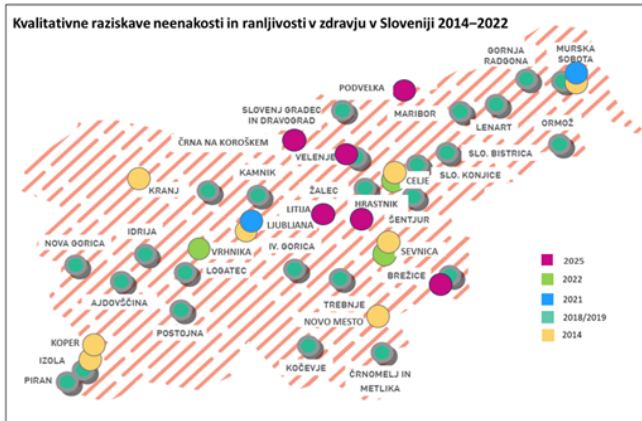
Neenakosti in ranljivosti v zdravju v Sloveniji: Kvalitativna raziskava v 25 okoljih



https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/neenakosti_ranljivosti.pdf

Zakaj potrebujemo medkulturno mediacijo?

- Več raziskav (2014, 2018/2019, 2021, 2022, 2025) je med drugimi ovirami v dostopu do zdravstvenih storitev pokazalo na **jezikovne in kulturne ovire**, s katerimi se soočajo posamezniki.



Cerkeve in druge verske skupnosti v Sloveniji

Katoliška Cerkev
Evangelikańska cerkev Augsburgske veroizpovedi v Republiki Sloveniji
Judovska skupnost Slovenije
Zveza baptističnih cerkva v Republiki Sloveniji
Srbska pravoslavna cerkev Metropolija Zagrebško - Ljubljanska
Islamska skupnost v Republiki Sloveniji
Evangelikańska binkoštna Cerkev
Kršćanska adventistična cerkev
Jehovove priče – kršćanska verska skupnost
Novoapostolska cerkev v Sloveniji
Svobodna cerkev v Republiki Sloveniji
Skupnost za zavest Krišne
Svobodna katoliška cerkev
Lectorium Rosicrucianum – Mednarodna šola Zlatega rožnega križa
Cerkev Jezusa Kristusa svetih iz poslednjih dni
Univerzalno življenje
Združitevna Cerkev
Skupnost Baha'i Slovenije
Ordo Templi Orientis
Reformatorska kršćanska cerkev Slovenije
Makedonska pravoslavna skupnost v Republiki Sloveniji »Sveti Kliment Ohridski«
Buddha Dharma – Zveza budistov v Republiki Sloveniji
Scientološka cerkev
Cerkev Jezusa Kristusa »Živa voda«
Kršćanski center Nova Generacija
Mednarodna kršćanska skupnost
Kršćanska cerkev Kalvarija
Budistična kongregacija Dharmaling
Hinduistična verska skupnost v Sloveniji

Kršćanski Center Ljubljana
Raeljanska religija v Sloveniji
Sveta Cerkev Annasann
Reformirana evangelikańska cerkev
Slovenska muslimanska skupnost
Cerkev Novo Življenje
Duhovna skupnost Oriš – energij narave
Mitrova gnostična verska skupnost
UPASANA - SANJAVA prostost duha, svetovno-nazorska kozmološka skupnost
Čezvesoljska Zombi cerkev blaženega zvonjenja
Evangelikańska kršćanska cerkev
Mednarodna Kršćanska Cerkev Jezus Je Pot
Verska skupnost enakih možnosti - VSEM
Kršćanska Koptska Pravoslavna Škofija Slovenije
Duhovna skupnost Karma Slovenija
Duhovna skupnost Omo Ela Iwori
Slovenska starokatoliška cerkev
Slovenska islamska skupnost milosti
Skupnost Zandernatis
Samostan Awam Gesar
Slovenski daoistični tempelj najvišje harmonije
Gozdni budistični samostan Samanadipa
Slovenska rodnoverska skupnost "Otroci Triglava"
Verska skupnost Eno
Evangelikański center Koper
Liberalna judovska skupnost Slovenije
Judovsko združenje Slovenije – skupnost tradicionalnih Judov
Hare Krišna skupnost Damo-dar
Starokatoliška Cerkev v Sloveniji Utrechtske Izjave
Budizem Diamantne poti Slovenija
Verska skupnost Palpung Ješe Čöling
Kršćanska cerkev Božjega odrešenja – RCCG (Redeemed Christian Church of God)

STANDARDI MEDKULTURNE MEDIACIJE V ZDRAVSTVU

https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/pu_blikacije-datoteke/medkulturna_mediacija.pdf

Medkulturna mediacija v zdravstvu je storitev, ki premošča jezikovne in kulturne ovire v zdravstveni obravnavi in tako omogoča dostop tujejezičnih udeležencev do zdravstvene oskrbe, zmanjšuje neenakosti v zdravju in prispeva h krepitvi zdravja. Namenjena je lažji komunikaciji med tujejezičnimi pacienti in zdravstvenimi delavci.

Medkulturni mediator je strokovnjak, ki izboljša kakovost komunikacije in omogoča boljši dostop do zdravstvene oskrbe ali drugih storitev. Zaradi različnih etičnih in strokovnih razlogov odsvetujemo vključevanje spontanih tolmačev (otrok, družinskih članov) in priporočamo sodelovanje z usposobljenimi medkulturnimi mediatorji.

Medkulturni mediatorji so strokovni delavci, ki so:

- zavezani strokovni molčečnosti, ohranjajo zaupnost podatkov, ki jih izvedo med svojim delom;
- transparentni, se zavzemajo, da sta zdravstveni delavec in pacient vedno informirana o njihovih aktivnostih in o sporočilih, ki si jih izmenjujejo;
- nevtralni in nepristranski, se ne postavljajo na stran niti zdravstvenega delavca niti pacienta.

Naloge medkulturnega mediatorja v zdravstvu so:

- **Jezikovno posredovanje.** Ustno prevaja vse, kar je izrečeno v komunikaciji med zdravstvenim delavcem in pacientom.
- **Razreševanje jezikovnih in kulturnih nesporazumov.** Ko opazi, da se zdravstveni delavec in pacient ne razumeta zaradi jezikovnih in kulturnih ovir, nanje opozori in deluje v smeri njihovega razreševanja.
- **Tolmačenje kulturnih pomenov.** Po potrebi razloži razlike v pomenih, ki jih zdravstveni delavec ali pacient pripisujeta zdravju, bolezni ali zdravljenju in ki ključno vplivajo na kakovost zdravstvene obravnave.
- **Podpiranje zdravstvenih delavcev in pacientov pri zavzemanju svojih vlog.** Podpira zdravstvenega delavca pri izvajanju strokovne obravnave in spodbuja pacienta k aktivnemu sodelovanju v zdravstveni obravnavi.
- **Opravljanje vloge zagovornika.** V primerih nespoštljivega odnosa zagovarja šibkejšo stran.

Večjezični priročniki za lažje sporazumevanje v zdravstvu



slovensko-
albanski



slovensko-
angleško-
francoski



slovensko-
rusko-kitajski



slovensko-
arabsko-farsi



slovensko-
rusko-
ukrajinski

<http://multilingualhealth.ff.uni-lj.si>



RAZUMETI SEBE RAZUMETI UPORABNIKA

SPOŠTOVATI SEBE IN UPORABNIKA



- KDO SEM JAZ?
- KAKŠNA JE MOJA LASTNA KULTURA?
- KAKŠNA JE POKLICNA KULTURA, KI MI PRIPADAM?
- KAKO MOJA KULTURA VPLIVA NA MOJ ODNOS DO SVETA, DO PACIENTOV... DO MOJEGA DELA?
-

- KDO JE MOJ PACIENT?
- KAKŠNA JE NJEGOVA/NJENA KULTURA?
- IZ KAKŠNEGA OKOLJA PRIHAJA?
- KAKO SE ZNAJDE V MOJEM OKOLJU?
- KAKO DOJEMA SVOJE TEŽAVE, ZARADI KATERIH JE TUKAJ?
- KAKO LAHKO POMAGAM?
-





Raznolikost nas bogati!



Vprašanja?

ajda.jelenc@nijz.si



Presentation template by Slidesgo
Icons by FlatIcon
Infographics by Freepik
Images created by Freepik
Author introduction slide photo created by Freepik