

InterHealth

Διαπολιτισμικές Δεξιότητες για τους Επαγγελματίες Υγείας

Αριθμός σύμβασης: 2016-1-EL01- KA202-023538

Πρόγραμμα Erasmus+, Στρατηγικές Εταιρικές Σχέσεις για την

Επαγγελματική Εκπαίδευση και Κατάρτιση



1

Πνευματικό προϊόν Ι

**ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΗΣ ΤΕΛΙΚΗΣ ΈΚΘΕΣΗΣ
ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ:
ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΥΝΘΗΚΩΝ, ΑΝΑΓΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ**



Η πρόσφατη ραγδαία αύξηση της μετανάστευσης στις Ευρωπαϊκές χώρες και συγκεκριμένα στις χώρες-εταίρους του προγράμματος Interhealth, έχει αλλάξει την ομοιογένεια του πληθυσμού κι έχει επιφέρει μεγάλες κοινωνικοοικονομικές αλλαγές σε όλες . Το πρόσφατο έντονο μεταναστευτικό ρεύμα σηματοδοτεί μείζονες αλλαγές στην κοινωνία οι οποίες επηρεάζουν την σύνθεση του πληθυσμού, την αγορά εργασίας, τις κοινωνικές αντιλήψεις και το πολιτισμικό μωσαϊκό καθώς και τις ανάγκες των ασθενών και των οικογενειών τους ως προς τις υπηρεσίες φροντίδας υγείας. Αυτές οι αλλαγές δημιούργησαν μια μεγαλύτερη ανάγκη για παροχή φροντίδας υγείας σε ανθρώπους με πολλές διαφορές όπως διαφορές στην κουλτούρα, τις αξίες, τις αντιλήψεις και τις συνήθειες. Επιπλέον, η Ελλάδα και η Ισπανία έχουν να αντιμετωπίσουν την οικονομική κρίση από την οποία πλήττονται αυτή τη στιγμή και το μεγάλο κύμα μεταναστών μεγαλώνει το ήδη υπάρχον πρόβλημα. Οι επαναλαμβανόμενες αφίξεις μεταναστών έχουν άμεση επίδραση στις υπηρεσίες υγείας. Όλες οι συνεργαζόμενες στο πρόγραμμα χώρες ακόμα και αυτές με πολύ καλά ανεπτυγμένο σύστημα υγείας, αναφέρουν μια έλλειψη πλαισίου στις δομές ώστε να προσφέρουν επαγγελματική διαπολιτισμική φροντίδα και θεραπεία.

Ως προς τις ανάγκες των μεταναστών, των προσφύγων και γενικότερα των ανθρώπων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο , η έρευνα του προγράμματος Interhealth έδειξε ότι οι πιο σημαντικές ανάγκες είναι οι ανάγκες διαβίωσης ακολουθούμενες από τις ανάγκες επικοινωνίας, τις ανάγκες πρόσβασης στις υπηρεσίες υγείας και τις ανάγκες κοινωνικής ένταξης. Οι μετανάστες και οι πρόσφυγες αντιμετωπίζουν επίσης ζητήματα γραφειοκρατίας, κοινωνικά και ταξικά εμπόδια και αγωνίζονται ταυτόχρονα να αντιμετωπίσουν τις τραυματικές εμπειρίες τους. Επίσης αναφέρουν φτωχή ποιότητα ζωής και χαμηλό συνολικά αίσθημα ενεργητικότητας και πνευματικής ευεξίας. Πολλοί μετανάστες και πρόσφυγες εκλαμβάνουν τους εαυτούς τους σαν παρείσακτους του συστήματος υγείας γι αυτό και απαιτείται ισότητα στο επίπεδο θεραπείας και στα ζητήματα που αφορούν τις δομές. Άλλες ανάγκες υγείας ή δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι ομάδες ατόμων με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο είναι η ανάγκη να εμπιστευούνται τους επαγγελματίες υγείας, ανάγκες πληροφόρησης κι εκπαίδευσης, ανάγκες αυτοφροντίδας, ανάγκη για συμμετοχή και συμμόρφωση στο θεραπευτικό σχήμα και ανάγκες υιοθέτησης υγιεινών συμπεριφορών.

Και τα ευρήματα του ποσοτικού αλλά και του ποιοτικού τύπου έρευνας υποδεικνύουν πως όταν οι μετανάστες προσεγγίζουν τις υπηρεσίες υγείας έρχονται αντιμέτωποι όχι μόνο με πολλά διοικητικά θέματα αλλά και με μία συμπεριφορά από τους επαγγελματίες υγείας η οποία περιλαμβάνει μερικές φορές καταφρόνηση ή ακόμα και ύπαρξη στερεοτύπων και σε ακραίες περιπτώσεις ρατσισμό. Πολλοί μετανάστες αισθάνονται συχνά ότι υφίστανται διακρίσεις επειδή η χώρα καταγωγής τους είναι διαφορετική σε πολλούς τομείς όπως στην γραφειοκρατία, την κοινωνική ασφάλιση ή τις διαφορετικές σχέσεις μεταξύ ανδρών και γυναικών. Επιπλέον, έρχονται συχνά στην επιφάνεια θέματα παρανοήσεων που οφείλονται κυρίως στην έλλειψη γνώσεων των επαγγελματιών υγείας γύρω από τις διαφορετικές κουλτούρες.

Όσον αφορά την συμμετοχή σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες που προάγουν τις διαπολιτισμικές δεξιότητες, στις χώρες εταίρους, η έρευνα αποκάλυψε ότι 56% των

Ελλήνων, 52% των Αυστριακών και 79% των Γάλλων συμμετεχόντων επαγγελματιών υγείας δεν είχαν ποτέ συμμετάσχει σε προγράμματα (τυπικής και μη-τυπικής μάθησης) ανάπτυξης διαπολιτισμικών δεξιοτήτων. Όλοι οι συμμετέχοντες επαγγελματίες υγείας στην έρευνα δήλωσαν ότι επιθυμούν να συμμετάσχουν σε περισσότερες δραστηριότητες εκπαίδευσης που προάγουν τις διαπολιτισμικές τους δεξιότητες (90% Ισπανία, 72% Γαλλία, 56% Αυστρία and 86% Ελλάδα). Τα κίνητρα συμμετοχής τους πηγάζουν από τις καθημερινές ανάγκες στον κλινικό χώρο εργασίας -ιδιαίτερα στον δημόσιο τομέα και τα δημόσια νοσοκομεία- και σχετίζονται με την παροχή βασικής φροντίδας (για παράδειγμα μετάγγιση αίματος, εγκυμοσύνη, τοκετός, συμμόρφωση με τη φαρμακευτική αγωγή και τη θεραπεία, ζητήματα επικινωνίας, κ.α)

Τα σημαντικότερα εμπόδια για τη συμμετοχή των επαγγελματιών υγείας σε εκπαιδευτικές δραστηριότητες ανάπτυξης των διαπολιτισμικών δεξιοτήτων είναι: η ανεπαρκής πληροφόρηση σχετικά με τη διαθεσιμότητα αυτών των προγραμμάτων, η έλλειψη χρόνου εξαιτίας των προσωπικών ή οικογενειακών υποχρεώσεων, η έλλειψη υποστήριξης από την διοίκηση της υπηρεσίας στην οποία εργάζονται. Τα προβλήματα αυτά είναι κοινά για τις χώρες εταίρους, και οι συμμετέχοντες δήλωσαν την επιθυμία τους για την διοργάνωση και συμμετοχή σε περισσότερες εκπαιδευτικές δραστηριότητες αυτού του είδους.

Στις περισσότερες χώρες, οι πιο συχνές δραστηριότητες στη διαπολιτισμική εκπαίδευση στις οποίες οι συμμετέχοντες έλαβαν μέρος, ήταν τα σεμινάρια/συνέδρια (στα οποία επαγγελματίες παρουσιάζουν ερευνητικά αποτελέσματα και συζητούν θέματα σχετικά με τη διαπολιτισμική φροντίδα) καθώς και μέθοδοι αυτόνομης μάθησης (προσωπική μελέτη, άρθρα, βιβλία, κ.α). Γενικά, οι συμμετέχοντες δήλωσαν ικανοποιημένοι από τις δραστηριότητες/μαθήματα στα οποία είχαν συμμετάσχει.

3

Οι εθνικές αναφορές, όλων των χωρών εταίρων, καταλήγουν ότι εφαρμογές ανοιχτής πρόσβασης ηλεκτρονικής μάθησης και επικοινωνίας/κινητής τεχνολογίας (ICT/mobile devices) μπορούν να προσφέρουν καλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση και την εκπαίδευση. Τα οφέλη έχουν διπλούς αποδέκτες, αφενός τα άτομα/ομάδες με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο και αφετέρου τους επαγγελματίες υγείας, διευκολύνοντας την μεταξύ τους επικοινωνία και κατανόηση, την έγκυρη διάγνωση και θεραπεία και την διασφάλιση υψηλής ποιότητας υπηρεσιών υγείας.

Επιπρόσθετα, η έρευνα του προγράμματος Interhealth έδειξε ότι τα μαθήματα τηλεεκπαίδευσης μέσω χρήσης διαδικτύου (E-learning courses) όσον αφορά την διαπολιτισμική εκπαίδευση ήταν σπάνια, σε όλες τις χώρες εταίρους (10% Ελλάδα, 2% Αυστρία, 0% Γαλλία, 5% Ισπανία). Οι επαγγελματίες υγείας ανέφεραν σημαντική έλλειψη πληροφόρησης σχετικά με την διοργάνωση προγραμμάτων διαπολιτισμικής εκπαίδευσης και κατάρτησης τα οποία χρησιμοποιούν εφαρμογές ηλεκτρονικής μάθησης και κινητής τεχνολογίας (mobile technology, IT).

Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι, χρησιμοποιούνται μόνο λίγες μη τυπικές μέθοδοι διδασκαλίας όπως η μουσικοθεραπεία, το παιχνίδι ρόλων, το θέατρο, η συζήτηση, τα προγράμματα εκμάθησης γλωσσών και τα παιχνίδια για να μάθουν να ακούν άλλους.

Οι επαγγελματίες υγείας αντιμετωπίζουν πολλά προβλήματα κατά την παροχή φροντίδας σε ασθενείς με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο τα οποία τους περιορίζουν με αποτέλεσμα να βιώνουν συχνά αισθήματα ανεπάρκειας και απόρριψης. Η κατάρτιση σχετικά με τις διαπολιτισμικές ικανότητες των επαγγελματιών υγείας δεν είναι ούτε συχνή ούτε ευρέως διαδεδομένη.

Στις συμμετέχουσες χώρες περιγράφηκαν αρκετές πρωτοβουλίες ορθής πρακτικής τόσο για τη διαπολιτισμική ανάπτυξη των επαγγελματιών υγείας όσο και την αποτελεσματική παροχή διαπολιτισμικής φροντίδας στις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. Στις περισσότερες χώρες, οι καλές πρακτικές στην ανάπτυξη των διαπολιτισμικών ικανοτήτων σχετίζονται με τα προγράμματα διαμεσολάβησης και τη διερμηνεία. Οι καλές πρακτικές επίσης αφορούν τα εμπόδια επικοινωνίας μεταξύ μεταναστών και επαγγελματιών υγείας κατά την παροχή φροντίδας κυρίως όταν χρησιμοποιούν διαφορετικούς πηγές επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων λεξικών, εικόνων, εικόνων και εικονογραμμάτων, εργαλείων μετάφρασης κλπ.

Όλες οι εκθέσεις από τις τέσσερις χώρες εταίρους (Ισπανία, Γαλλία, Αυστρία, Ελλάδα) αναφέρουν τα υπάρχοντα κενά στην εκπαίδευση και στην κατάρτιση, στις εκπαιδευτικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την κατάρτιση των επαγγελματιών υγείας όσον αφορά τις διαπολιτισμικές ικανότητες και τέλος στη χρήση κινητής τεχνολογίας για την κατάρτιση των επαγγελματιών υγείας. Η απουσία ανάπτυξης αυτών των διαπολιτισμικών ικανοτήτων οδηγεί σε κακή απόκτηση δεξιοτήτων επικοινωνίας και σε αναποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των ατόμων ή ομάδων. Η ανάγκη για καλύτερη και ολοκληρωμένη εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας σε διαπολιτισμικά θέματα είναι περισσότερο επιτακτική από ποτέ λόγω της νέας ανασύνθεσης του πληθυσμού.

Εν κατακλείδι, η έρευνα του έργου Interhealth έδειξε ότι, οι περισσότερες ανάγκες περίθαλψης των πολιτισμικά διαφορετικών ομάδων καθώς και οι εκπαιδευτικές ανάγκες των επαγγελματιών υγείας είναι παρόμοιες στις συμμετέχουσες Ευρωπαϊκές χώρες, γεγονός, που ανοίγει το δρόμο για μελλοντικές συνεργασίες μεταξύ των χωρών.

Με βάση τα παρόντα ερευνητικά ευρήματα του έργου Interhealth, οι κύριες προτάσεις μπορούν να συνοψιστούν ως εξής:

Τα πολύ μικρά ποσοστά συμμετοχής των επαγγελματιών υγείας σε δραστηριότητες διαπολιτισμικής εκπαίδευσης σε όλες τις χώρες εταίρους υποδεικνύουν ότι πρέπει να γίνει επικέντρωση στη παράμετρο των "φιλικών προς τους μετανάστες νοσοκομείων", μέσω αύξησης της ευαισθητοποίησης και των διαπολιτισμικών ικανοτήτων του προσωπικού, εκπαιδεύοντας διαμεσολαβητές κλπ. Από την άλλη πλευρά, τα υψηλά ποσοστά προθυμίας των επαγγελματιών υγείας για συμμετοχή σε διαπολιτισμικές εκπαιδευτικές δραστηριότητες καταδεικνύει πόσο σημαντικό είναι για αυτούς να είναι ικανοί να φροντίζουν πολιτισμικά διαφορετικές ομάδες ανθρώπων. Ως εκ τούτου, το

θέμα της «Διαπολιτισμικής επάρκειας» ως θεματικής ενότητας θα πρέπει να εμπεριέχεται σε κάθε εθνικό εκπαιδευτικό πρόγραμμα στον τομέα της υγείας.

Απαιτείται τυποποιημένη εκπαίδευση στον τομέα της διαπολιτισμικής επάρκειας για τους εργαζόμενους στον τομέα της φροντίδας υγείας. Οι απαντήσεις στις συνεντεύξεις υποδεικνύουν ότι «Η υγεία και η νόσος/ασθένεια από διαπολιτισμική προοπτική», «Η κατανόηση της υγείας και της ασθένειας σε διάφορες χώρες», «Η υγειονομική περίθαλψη με διαπολιτισμικά ευαίσθητο τρόπο», «Η έκφραση του πόνου σε διαφορετικούς πολιτισμούς» και «Η σχέση μεταξύ υγείας και μετανάστευσης» θα πρέπει να είναι διαπραγματευόμενα θέματα σε ένα σχετικό πρόγραμμα σπουδών.

Όπως αποκάλυψε η έρευνα, η αποτελεσματική επικοινωνία με έναν μειονωτικό πληθυσμό γίνεται μέσω ενεργού ακρόασης και ενσυναίσθησης, γι' αυτό και θα πρέπει να είναι οι κύριοι στόχοι ενός εκπαιδευτικού προγράμματος σπουδών. Εκτός από τις διαπροσωπικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, ένα αποτελεσματικό πρόγραμμα σπουδών θα πρέπει να στοχεύει στην ανάπτυξη δεξιοτήτων για την αποτελεσματική συμμόρφωση πολιτισμικά διαφορετικών ομάδων, καθώς και στην ανάπτυξη δεξιοτήτων διαγνωστικής και συμβουλευτικής. Οι συμμετέχοντες σε αυτή την έρευνα δήλωσαν ότι έχουν μεγάλη ανάγκη να μάθουν πώς να αντιμετωπίζουν τα ηθικά διλήμματα και πώς να αντιμετωπίζουν τα δικά τους αρνητικά συναισθήματα, όπως διακρίσεις ή ρατσιστικά συναισθήματα. Δήλωσαν ότι θέλουν να γνωρίζουν τα υπάρχοντα στερεότυπα σχετικά με τους άλλους πολιτισμούς και ποιες είναι οι ομοιότητες και οι διαφορές μεταξύ τους.

Το γεγονός ότι οι επαγγελματίες υγείας στις χώρες εταίρους δήλωσαν ότι θα επιθυμούσαν να χρησιμοποιηθούν περισσότερες τεχνικές μη τυπικής εκπαίδευσης στη διαπολιτισμική τους εκπαίδευση, δείχνει ότι είναι απαραίτητο να εφαρμοστούν τέτοιες μέθοδοι τόσο σε τυπικές όσο και σε μη τυπικές μεθόδους εκπαίδευσης και συνεχιζόμενης εκπαίδευσης για την ανάπτυξη της διαπολιτισμικής επάρκειας

Η χρήση της κινητής τεχνολογίας για την κατάρτιση των επαγγελματιών στον τομέα της υγείας και η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας στο πλαίσιο αυτού του έργου αποτελεί μια πραγματική πρόκληση. Η τεχνολογία των κινητών τηλεφώνων μπορεί να βοηθήσει τους επαγγελματίες του τομέα της υγείας να ξεπεράσουν τα εμπόδια, να συμμετάσχουν σε εκπαιδευτικά προγράμματα και να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους ώστε να προσφέρουν ποιοτική διαπολιτισμική φροντίδα, ευαίσθητη στις ανάγκες πολιτισμικά διαφορετικών ομάδων ανθρώπων.