

Hvordan lykkes med kommunikasjon og dialog i en flerkulturell hverdag

Ullevål universitetssykehus.



UUS en av bidragsyterne

- Ca 8600 ansatte
- 1060 senger
- Største traumesenter i Norden
- Hver sjettede medarbeider har minoritetsspråklig bakgrunn
- Hver femte pasient har ikke-vestlig bakgrunn
- Lokalsykehus for fem bydeler i Oslo
- Regionsykehus Helse Øst
- Nasjonale oppgaver

Pasienten i fokus

- Omorganiserer med pasientfokus
- Tilrettelegger for pasienter med ulik bakgrunn
- Gjennom tolketjeneste
- Læring og mestring
- Kulturforståelse
- Praktisk tilrettelegging

UUS

- Den flerkulturelle satsningen skal tas med i alle styrende og strategiske dokumenter.

Forankring i ledelsen på overordnet nivå

Godt samarbeid med tillitsvalgte.



UUS

- Sykehuset vil bli oppfattet som et sykehus som har høy kompetanse på dette feltet.
- RESPEKT er nøkkelordet
- Raushet viktig

UUS

- **Tove Strand:** Vi må akseptere at pasienter, pårørende og ansatte kan ha ulike holdninger, måter å opptre på og måter å kle seg på - men alle har lik rett på respekt, til å bli lyttet til, og rett og slett bli vist alminnelig folkeskikk. Samtidig må sykehuset kunne preges av åpenhet og rom for kritisk dialog, uten at det skal bli kalt rasisme.

Kommunikasjon i et flerkulturelt møte

- Hva fremmer i stedet for for hemmer?
- Tenke fag
- **TYDELIGHET**
- Snakke om dilemmaer – få de på bordet

Balansekunst

- ”Få stier å følge så vi gå stiene selv”
- Dilemma- med å være tydelig og ikke forsterke forskjeller
- Må vi lære å leve med forskjeller?



Målet med prosjektet

Mål: Ledelsen skal reflektere de ansattes bakgrunn.

Hensikt: Sykehuset kan møte mangfoldet blant pasientene på en bedre måte.

Rekruttering av ledere med etnisk minoritetsbakgrunn

For å nå dette målet tilbyr UUS følgende:

- **1. BI-programmet:: Master of Management Program** (lederutvikling)
- Sykehusets ledelse oppfordrer medarbeidere med etnisk minoritetsbakgrunn som har profesjonsutdanning og som innehar stillinger som leger, sykepleiere, bioingeniører, radiografer etc. til å søke.
- **Antall studiepoeng: 30**

Samarbeidsprosjekt med følgende bedrifter

- Kollektivtransport AS 20 plasser
- Ringnes 5 plasser
- **Ullevål 18 plasser**

Krav som ble stilt til deltakerne

- Profesjonsutdanning/grunnutdanning sykepleier, bioingeniør, radiograf etc
- Bestått Bergenstesten eller ha avsluttende norskeksamen tilsvarende videregående skole
- Søknad må anbefales av leder og divisjon

Egenskaper.

- Selvstendig
- Gode kommunikasjons-og samarbeidsevner
- Ønske om å lede og tørre å være rollemodell.

Fordeler ved samarbeidet

- Deltakerne får en felles forståelse om hvordan ulike norske bedrifter fungerer og forståelse for at forventninger og krav til ledelse er like viktig uansett bedrift.
- Etablere nettverk med eksterne, mange minoritetsspråklige nevner bl.a dette ”norske nettverk” som vanskelig å komme inn i
- Sykehusets som arbeidsgiver har fått et godt bidrag for å komme gang med målet om å øke andel ledere med minoritetsspråklig bakgrunn

Kritiske områder som deltakerne har gitt tilbakemelding på

- Ønsker mer fokus på ledelse i helsevesenet med pasientene i fokus
- Manglende nettverksbygging innenfor helsesektoren
- Ønsker et integrert ledertalent program med etniske norske ledertalenter for å bygge nettverk intern på UUs

Mentor

- Hver deltaker har sin egen mentor
- Mentorene er sammensatt av bl.a topplergruppen med adm.direktør i spissen
- Mentorordningen har deltakerne gitt positive tilbakemeldinger på
- Toppledelsen deltakelse i mentorordningen har gitt status for programmet innad i sykehuset.



Fordeler for sykehuset

- Bruk medarbeiderens to-
kulturelle kompetanse til
for eksempel å:
- Videreutdanning som
tolk.
- Forståelse for ulike
kulturer
sykdomsoppfattelse



UUS

- **SPRÅKET** er nøkkelen.
- Ved å kunne språket lærer en å forstå samfunnet og knekke kodene.
- Ulike forventinger til ulike oppgaver. F.eks En forsker som ikke er i pasientnærkontakt trenger ikke å beherske norsk like godt som en lege som driver behandling.

Veien videre for UUS

- Videreutvikling med bakgrunn i erfaringene et nytt lederrekrutteringsprogram med deltakere med både minoritetspråklig bakgrunn og etniske norske medarbeidere
- Mentorordning generelt er viktig, men spesielt viktig for minoritetspråklige.

Resultat så langt

- Mangfoldprisen for 2006
- Stort antall nye ansatte med minoritetsspråklig bakgrunn i alle profesjoner i 2006 over 20% av alle ansettelse i 2006 har gått til medarb med annen bakgrunn enn etnisk norsk
- Flere ledere med minoritetsbakgrunn

TIL SLUTT

- Positive erfaringer gir mange gode rollemodeller som gir ringvirkninger i sykehuset.
- Husk det er møte mellom mennesker og ikke kulturer.