

# 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 forventinger 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.