

## Kaj storiti, ko pacient ne govori istega „jezika“ in se sporazumeva drugače?

### Kulturno kompetentna in na osebo osredotočena zdravstvena oskrba

Ajda Jelenc, Špela Fistrič, Katarina Lobe

NIJZ, Center za upravljanje programov preventive in krepitev zdravja  
Program Svit

# Prakse in izkušnje v Programu Svit

SLOVENŠČINA ▾

ENGLISH

ITALIANO

MAGYAR

Klicni center: 01 620 45 21

Fax: 01 620 45 29

[svit@nijz.si](mailto:svit@nijz.si)



O Programu Svit

Rak na debelem črevesu in danki

Kolonoskopija

Podpora uporabnikom

Novice in zanimivosti

Za podpornike Programa Svit

Za zdravstvene delavce

## DOBRODOŠLI!

Program Svit je Državni program presejanja in zgodnjega odkrivanja predrakavih sprememb in raka na debelem črevesu in danki.

Sodelovanje v Programu Svit rešuje življenja!

[Več o programu >](#)

Program Svit  
mi je rešil življenje!



<http://www.program-svit.si/sl>; <http://www.program-svit.si/en>; <http://www.program-svit.si/it>;  
<http://www.program-svit.si/hu>

# Prakse in izkušnje v Programu Svit

Program Svit – Podpora uporabnikom: <http://www.program-svit.si/sl/podpora-uporabnikom>

SLOVENŠČINA ▾

Klicni center: 01 620 45 21 | Fax: 01 620 45 29 | [svit@nijz.si](mailto:svit@nijz.si)



O Programu Svit

Rak na debelem  
črevesu in danki

Kolonoskopija

**Podpora  
uporabnikom**

Novice in  
zanimivosti

Za podpornike  
Programa Svit

Za zdravstvene  
delavce

## DOBRODOŠLI!

Program Svit je Državni program presejanja in zgodnjega odkrivanja predrakavih sprememb in raka na debelem črevesu in danki. Sodelovanje v Programu Svit rešuje življenja!

[Več o programu >](#)

Čas je,  
da pomislite nase.



# Prakse in izkušnje v Programu Svit

Program Svit – Podpora uporabnikom: <http://www.program-svit.si/sl/podpora-uporabnikom>



KLICNI CENTER

[Preberi si več o tem »](#)



SVIT ZA SLEPE IN SLABOVIDNE

[Preberi si več o tem »](#)



SVIT ZA GLUHE IN NAGLUŠNE

[Preberi si več o tem »](#)



GRADIVA V TUJIH JEZIKIH

[Preberi si več o tem »](#)



POGOSTA VPRAŠANJA

[Preberi si več o tem »](#)

Zvočna navodila za slepe in slabovidne:

<http://www.program-svit.si/sl/podpora-uporabnikom/svit-za-slepe-in-slabovidne>

Video navodila za osebe z okvarami sluha:

<http://www.program-svit.si/sl/podpora-uporabnikom/svit-za-gluhe-in-naglusne>

Gradiva v nekaterih drugih jezikih:

<http://www.program-svit.si/sl/podpora-uporabnikom/gradiva-v-tujih-jezikih>

# Prakse in izkušnje v Programu Svit

Gradiva v nekaterih drugih jezikih:

<http://www.program-svit.si/sl/podpora-uporabnikom/gradiva-v-tujih-jezikih>

SLOVENŠČINA ▾

Klicni center: 01 620 45 21 | Fax: 01 620 45 29 | [svit@nijz.si](mailto:svit@nijz.si)



O Programu Svit

Rak na debelem črevesu in danki

Kolonoskopija

**Podpora uporabnikom**

Novice in zanimivosti

Za podpornike Programa Svit

Za zdravstvene delavce

## GRADIVA V TUJIH JEZIKIH

- > Kako deluje Program Svit
- > Svitove kontaktne točke
- > Kako izpolniti Izjavo o sodelovanju
- > Pravilen odvzem vzorcev blata
- > Naročanje na presejalno kolonoskopijo
- > Kolonoskopski centri
- > Klicni center
- > Svit za slepe in slabovidne
- > Svit za gluhe in naglušne
- > **Gradiva v tujih jezikih**
- > Pogosta vprašanja

▶ English

▶ Hrvatski

▶ Shqiptar

Ftesë për Programin Svit

Svit shpëton jetët

Deklaratë për pjesëmarrjen me dëshirë në Programin Svit

Udhëzim për marrjen e mostrës së feçes

Rezultati i laboratorit: negativ

Rezultati i laboratorit: pozitiv

Kolonoskopia

Udhëzimet për pastrimin e zorrëve para kolonoskopisë paradite (kontrolli para orës 12.00)

Udhëzimet për pastrimin e zorrëve para kolonoskopisë pasdite (kontrolli pas orës 12.00)

Pyetësori për pjesëmarrësit e kolonoskopisë

▶ Italiano

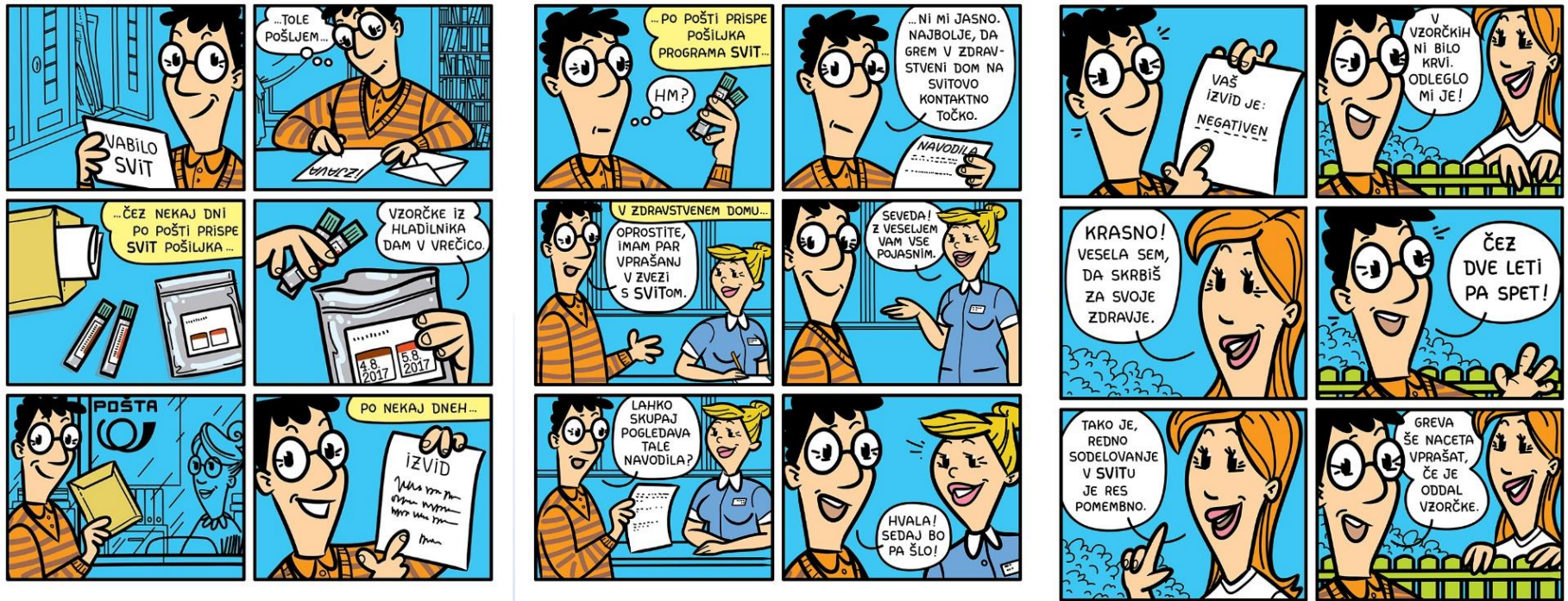
▶ Magyar

Angleščina  
Hrvaščina  
Albanščina  
Italijanščina  
Madžarščina



# Prakse in izkušnje v Programu Svit

## Navodila za sodelovanje v Programu Svit v stripu:



# Prakse in izkušnje v Programu Svit

Izkušnje klicnega centra Programa Svit in izkušnje zdravstvenih delavcev v zdravstvenih domovih:

- pogovor z govorcami drugih jezikov je večinoma v angleščini;
- po klicu udeleženca pošljejo gradiva v tujem jeziku, večinoma navodila za odvzem vzorcev ter izvid pregleda blata. Največkrat v angleščini, italijanščini ali albanščini.
- V primeru kolonoskopije, je kolonoskopski center obveščen, kateri jezik govori oseba (največkrat angleško ali nemško) in gre v center, kjer osebje govori te jezike. Pogosto pomagajo besedila prevajati ali pogovore tolmačiti svojci (otroci, partner, prijatelji).
- Ko gre za osebe z okvarami sluha, v klicni center pokliče tolmač za slovenski znakovni jezik ali svojec ter se dogovori glede preiskave. Klicni center svetuje, da osebo na preiskavo spremlja tolmač. Kolonoskopski center je obveščen, da ima oseba okvaro sluha in o prisotnosti tolmača.
- „V novembru smo imeli primer slepe osebe, ki se je morala pripraviti na kolonoskopijo. Ker na voljo nima računalnika, smo ji z navodili za pripravo pomagali tako, da smo ji sproti pojasnjevali navodila za čiščenje. Vnaprej smo se dogovorili, da nas pokliče 3 dni pred kolonoskopijo ter 1 dan pred kolonoskopijo ter ji dajali ustna navodila za pripravo. Večinoma slepim in slabovidnim osebam pomagajo njihovi svojci ter jih vodijo v procesu priprave na kolonoskopijo.“

# Prakse in izkušnje v Programu Svit

Izkušnje klicnega centra Programa Svit in izkušnje zdravstvenih delavcev v zdravstvenih domovih:

- V zvezi z uporabo gradiv v drugih jezikih nas osebje iz zdravstvenih domov obvešča, da pri svojem delu veliko uporabljajo navodila v albanščini (npr. ZD Tržič), do katerih dostopajo preko naše spletne strani.
- Sodelavci v RADM ter ZVC/CKZjih so na izobraževanjih, dogodkih in preko obvestil Programa Svit seznanjeni z gradivi v drugih jezikih in jezikovnih različicah spletne strani.
- Program Svit bo v prihodnje še bolj spremljal potrebe po gradivih v drugih jezikih, potrebe po tolmačenju v različne jezike ter se odzival na potrebe.



Izvleček iz Slovarja slovenskega knjižnega jezika na podlagi vpogleda v spletno objavo na naslovu <http://bos.zrc-sazu.si/sskj.htm>

© Inštitut za slovenski jezik Frana Ramovša  
ZRC SAZU, Ljubljana 1970–2012

**análen** -lna -o prid. (ā) *nanašajoč se na anus*: analna odprtina

**ánus** -a m (ā) anat. *končni del črevesa; zadnjik, ritnik*

**bláto** -a s (ā) *neprebavljivi delci hrane, ki jih organizem izloča skozi črevo*: bolnikovo blato ima nenavadno barvo; bolnik težko iztreblja blato; pregledati blato; gosto, redko blato / iti na blato / iztrebiti se

**čístilo** -a s (ī) **1.** *sredstvo za čiščenje*: izdelujejo čistila in loščila; soba diši po čistilih; škaticca čistila za čevlje **2.** *redko zdravilo, ki pospešuje iztrebljanje; odvajalno sredstvo*: bolnik vzame čistilo

**čístiti** -im nedov., čiščen (ī ī) **1.** *odstranjevati umazanijo, prah*: ves dan čisti in pospravlja; čistiti čevlje, okna; čistiti pribor; čistiti z bencinom; kemično čistiti obleko; čistiti si nohte, zobe **2.** *odstranjevati primesi*: čistiti ružo; čistiti žito za seme / čaj iz teh rož čisti kri // *odstranjevati odvečno iz česa*; *trebiti*: čistiti mlad gozd; čistiti senožeti / čistiti jarke / čistiti ribe, solato ó med. čistiti (črevo) *pospeševati iztrebljanje z odvajalnim sredstvom*; voj. čistiti teren *uničevati ostanke nasprotnikovih enot* **čístiti se izgubljati skaljenost, motnost**: voda v potoku se že čisti; vino se čisti / nebo se čisti ó žeb. čebele se čistijo se iztrebljajo, ko prvič spomladi izletijo iz panje; med. tana se čisti se manj gnovi

**čřevó** -ésa s, mn. čřéva, za posamezne dele čřevésa (ó' é') *cevast prebavni organ v trebuhu*: črevo se je pretrgalo; izprazniti črevo / m.: kupil je suha čreva; delati klobase iz prašičjih čřev; strune iz čřev; pot se vleče kot (kurja) čřeva zelo • anat. debelo črevo *zadnji, prvi del čřevésa*; slepo črevo *na enem koncu zaprt začetni del debelega čřevésa*; tanko črevo *začetni, ožji del čřevésa*; bot. kurja čřeva *njzviski plevel s poleglimi stebelci in drobnimi belimi cveti, Stellaria media*

**dánka** -e ž (ā) *zadnji del debelega čřevésa*: vnetje danke // zelo debela klobasa, narejena s tem delom čřevésa

**diaréja** -e ž (é') med. *nenormalno pogostno iztrebljanje; driska*: ima močno diarejo

**drěk** drěka m, mest. ed. tudi drěku (ě é) **1.** *vulg. neprebavljivi delci hrane, ki jih organizem izloča skozi črevo; blato, govno, iztrebki*: stopiti v drek; kurji, pasji, svinjski drek; smrad po dreku; umij se, smrdiš ko drek **2.** *nizko kar je malo vredno, nepomembno*: vsak drek si zapiše; joka za vsak drek; tepec boš ostal, če boš bral takle drek *tako slabo knjigo* / bil je proti vojni in sploh vsem temu dreku // *malo vreden, nepomemben človek*: ti si drek proti njemu / kot psovka na, drek hudičev, da si boš zapomnil, kdaj si izzival **3.** *nizko neprijeten, zapleten položaj*: zdaj si pa res v dreku; zmeraj je pomagal komu iz dreka **4.** *nizko, v prislovni rabi izraža a)* navadno v zvezi z eno močno zanikanje ali zelo majhno mero: to me pa res en drek brigaj; vse si je sam pripravil, doma je en drek dobil; iskal sem, pa sem en drek našel b) v povedani rabi *omalovaževanje*: drek je vse skupaj / elipt. pravi drek, če me premetstijo **5.** *nizko, v medmetni rabi izraža močno zanikanje ali omalovaževanje*: drek, ne bom se pustil; drek, pa taka zabaval • nizko vse en drek je, če grem ali ne vseno je; nizko tako za en drek je, da bi ga še otrok lahko pretepel

*brez moči, šibek*; nizko pritožuje se za vsak drek *za vsako malenkost*; nizko biti, stati do kolen v dreku *biti v zelo neprijetnem, zapletenem položaju*

**drěkáč** -a m (ā) *nizko 1. kdor prostaško, grdo govori*: nehaj že, drekač umazani **2. strahopeten, neodločen človek**: z njim ne bo nič, čisto navaden drekač je

**drěkast** -a -o prid. (ě) *vulg. umazan*: drekast otrok

**drěkátí** -ám nedov. (ā ā) *vulg. prostaško, grdo govoriti*: v gostilni so na vso moč drekali

**drěkec** -kca m (ě) *manjšalnica od drek*: na ogledalu je bilo polno mušjih drekecev / eksp. ne razburjaj se za tak drekec

**dríska** -e ž (ī) **1.** *nenormalno pogostno iztrebljanje*: dobiti, imeti drisko; nezrelo sadje povzroča drisko **2.** *nizko siten ali strahopeten človek*: on je čisto navadna driska / kot psovka driska tečna

**drístilni** -lna -o prid. (ī) *star. ki pospešuje iztrebljanje; odvajalen*: dristilni čaj

**drístílo** -a s (ī) *star. zdravilo, ki pospešuje iztrebljanje; odvajalno sredstvo*: dati, vzeti dristilo • med. *odvajalno sredstvo, ki se daje v danko*; klistir

**drístítí** -ím nedov. (ī ī) *star. pospeševati iztrebljanje z odvajalnim sredstvom; čistiti*: dristiti bolnika

**efekácija** -e ž (ā) med. *iztrebljanje*: normalna defekacija

**ekskřecija** tudi ekskřecija -e ž (é'; ī) biol. *izločanje organizmu nepotrebne ali škodljive snovi iz celic in iz telesa*: iztrebljanje in ekskřecija

**gúza** -e ž (ū) *zastar. zadnjica*

**iztrebítí** in iztrebiti -im, tudi iztrěbiti -im tudi strěbiti in strébiti -im, tudi strěbiti -im av. (ī é'; é') **1.** *odstraniti odvečno iz česa*: iztrebiti mlad gozd; iztrebiti travnik / iztrebiti jarek, žleb očunati / iztrebiti ribe, srno *odstraniti drobovje*; iztrebiti solato *otrebti* // *izkrčiti*: iztrebil je gozd in ga spremenil v polje / iztrebili so si laz in posadili krompir **2.** *povzročiti, napraviti, da kaj na določenem mestu ali v celoti ne obstaja več*: iztrebiti plevel; iztrebiti škodljivce; to žival so z lovom skoraj docela iztrebili / eksp. fašisti so hoteli iztrebiti cele narode / iztrebiti luteranstvo / iztrebiti predsodke **iztrebiti se** in iztrěbiti se, tudi iztrěbiti se tudi strěbiti se in strébiti se, tudi strěbiti se **1.** *izločiti neprebavljene delce hrane skozi črevo*: bolnik se je iztrebil; normalno, redno se iztrebiti **2.** *nar. izločiti po porodu plodove ovojnice iz maternice; otrebti se*: krava se še ni iztrebila

**iztrěbljanje** -a s (é') *glagolnik od iztrebljati*: iztrebljanje gozda / iztrebljanje krokodilov / množično iztrebljanje Židov; iztrebljanje narodne manjšine / pospešiti iztrebljanje z odvajalnimi sredstvi; redno iztrebljanje

**iztrěbljevánje** -a s (ā) *iztrebljanje*: iztrebljevanje gozdov / iztrebljevanje nalezljivih bolezní / iztrebljevanje blata

**kák** prid. neskl. (ā) otr. *umazan*: že spet imaš kak rokice; pusti, to je kak

**kákati** -am nedov. (ā) otr. *opravljati veliko potrebo*: lulati in kakati moraš v kahlčo

**kákec** -kca m (ā) otr. *blato, iztrebek*: mama, kakec sem naredil / evfem. golobji, konjski kakec

**laksatív** -a m (ī) farm. *zdravilo, ki pospešuje iztrebljanje; odvajalno sredstvo*

**laksatíven** -vna -o prid. (ī) farm. *ki pospešuje iztrebljanje; odvajalen*: laksativno sredstvo

Komunikacijska strategija  
Programa Svit, str. 116 – 118:  
<http://www.program-svit.si/binary/show/1914.pdf>

# Zakaj je pomembno nuditi, kar pacienti potrebujejo?

1. Etični razlogi
2. Upoštevanje zakonodaje
3. Večje zaupanje uporabnikov
4. Odstranjevanje možnosti za napake
5. Večja varnost uporabnikov zdravstvenih storitev
6. Povečanje zdravstvene pismenosti
7. Manj konfliktov
8. Večje zadovoljstvo uporabnikov in zdravstvenih delavcev
9. Boljši izidi

# Zakaj je pomembno nuditi, kar pacienti potrebujejo?

## ZAKON O PACIENTOVIH PRAVICAH

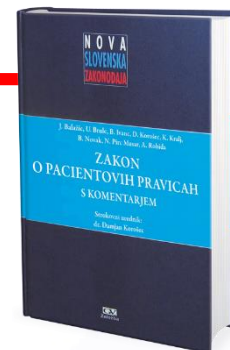
### 3. člen

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.

### 19. in 20. člen:

... ima pacient »pravico, da zdravstveni delavci in zdravstveni sodelavci z njim govorijo ali drugače komunicirajo v slovenskem jeziku ali v jeziku narodne skupnosti na območjih lokalnih skupnosti, kjer je poleg slovenskega jezika uradni jezik tudi italijanski oziroma madžarski jezik« (ZPacP, 19. člen) in da »mora zdravnik, odgovoren za zdravljenje, pojasniti pacientu v neposrednem stiku, obzirno, na pacientu razumljiv način oziroma skladno z individualnimi sposobnostmi sprejemanja informacij, v celoti in pravočasno« (ZPacP, 20. člen, 2. točka). (Uradni list RS, št. 15/2008 z dne 11. 2. 2008).



# KULTURA





Starost, spol  
in dednost



# KULTURA IN ZDRAVJE

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

Kultura lahko močno vpliva na zdravstvena prepričanja. Vsak posameznik, družina, skupina, družba / 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.

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

- 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 bolezni – od tega, kako jo dojema (če jo sploh dojema kot bolezen), kako se bo odzval, kako bo ravnal, kako bo izražal svoje občutke. Izkušnjo bolezni (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, bolezni in smrti** (npr. nekdo se lahko dobro počuti kljub bolezni 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 boljše 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).

(College of Nurses of Ontario, 2009: 5)

*Za sodelovanje v  
Programu Svit  
morate odvzeti  
morate vzorec  
blata ...*

*Pomembno je, da  
pri kolonoskopiji  
spuščate vetrove  
...*



# KULTURNA KOMPETENCA



**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.**

# KULTURNA KOMPETENCA – koraki in nujne sestavine

- 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).

[http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/prirocnik\\_kulturne\\_kompetence\\_2016.pdf](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

# 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.





# KULTURNO KOMPETENTNA ZDRAVSTVENA OSKRBA



**RAZUMETI SEBE  
RAZUMETI  
UPORABNIKA**

**SPOŠTOVATI SEBE  
IN UPORABNIKA**



- **KDO SEM JAZ?**
- **KAKŠNA JE MOJA LASTNA KULTURA?**
- **KAKŠNA JE POKLICNA KULTURA, KI JI 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?**
- ... ..

# KAKO RAVNATI V PRAKSI?

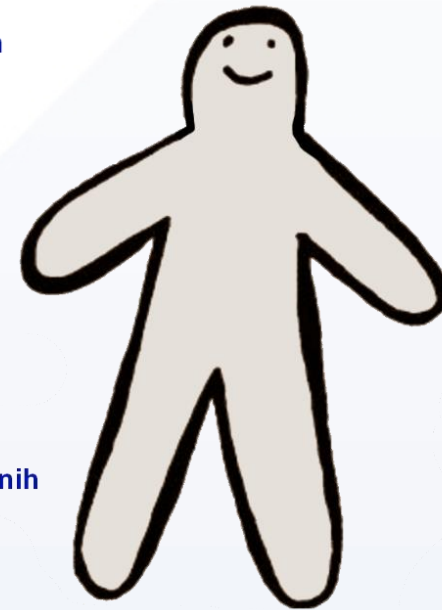
- Vsak posameznik je edinstven, saj ni zgolj »rezultat« svoje kulture, obenem pa ga ne moremo razumeti izven njegovega družbenega konteksta; nihče ni »Robinzon na samotnem otoku«.
- Ni enega univerzalnega, »pravega« pristopa.
- O sebi in svoji kulturi vsak ve največ sam, zato vprašamo! S tem pokažemo zanimanje, sodelovanje in skrb.
- Vse razlike in potrebe niso kulturno pogojene. Spoznati je potrebno kontekst uporabnikovega življenja.

**VSAK ČLOVEK JE OSEBNOST IN KOT OSEBNOST JE:**

**EDINSTVEN IN POSEBEN, drugačen od vseh drugih ljudi**

**PODOBEN** drugim članom svoje skupnosti, s katerimi si deli podobne skupne lastnosti, prepričanja, vrednote

**ENAK** vsem drugim ljudem po skupnih univerzalnih značilnostih, ki opredeljujejo človeško vrsto



Pip Wilson: »blob people«

## ČE SE VRNEMO NA PROGRAM SVIT...

- Zagotavljanje gradiv in spletnih strani v drugih jezikih, dodatne prilagoditve (uporaba preprostih izrazov v gradivih in pomembnih informacij na začetku);
- Zagotavljanje profesionalnih tolmačev in izogibanje ad hoc tolmačem – prijateljem, družinskim članom, še posebej otrok! (tolmačenje otrok za starše in druge odrasle je nedopustno zaradi njihove nezrelosti in občutljivih tem ter izkušenj);
- Spremljati in odgovarjati na potrebe uporabnikov glede razumevanja navodil, postopkov, izvedbe preiskav itd. in poskrbeti za profesionalno, neodvisno tolmačenje, kadar je potrebno;
- Navezati stik s posamezniki / skupinami, ki na vprašanja, povezana s pojavom raka na debelem črevesu in danki ter korake v Programu Svit gledajo z drugače ter razjasniti in se poskusiti približati, da bodo lahko sodelovali;
- Identificiranje raznolikih predsodkov, tabujev, stereotipov, strahu, vprašanja izločanja, gnusa, strahu, intime in praks v zvezi s tem;
- Prepričanja o zdravstvenih preiskavah, telesu, organih, procesih v telesu itd. so različna;
- Pomembno je, da kulturno kompetentno obravnavo izvajajo vsi člani v Programu Svit (Center Svit, ZDji, kolonoskopski centri ...).



**Hvala za pozornost!**

[ajda.jelenc@nijz.si](mailto:ajda.jelenc@nijz.si)

[spela.fistric@nijz.si](mailto:spela.fistric@nijz.si)

[katarina.lobe@nijz.si](mailto:katarina.lobe@nijz.si)