

10 råd til pasienter på 10 språk: prosjektdokumentasjon

Notat

Kunnskapssenteret

Juli 2009

 kunnskapssenteret

Nasjonal enhet for pasientsikkerhet har laget liten brosjyre til pasienter som skal på sykehus. Brosjyren inneholder enkle råd om hva pasienter kan bidra med for å bedre egen sikkerhet i møte med helsetjenesten. Dette arbeidet ble til i et samarbeid mellom Norsk Pasientforening og Nasjonal enhet for pasientsikkerhet, og fikk oppslutning fra samtlige regionale helseforetak og flere brukerorganisasjoner. Rådene er trykket i en liten papirfolder som er sendt til samtlige av landets sykehus i tillegg til at de er publisert på våre (og andres) nettsider. Rådene til pasienter foreligger nå på bokmål, nynorsk og samisk. • Pasienter som ikke har norsk som morsmål møter særskilte utfordringer i møtet med norsk helsevesen. Informasjonen i brosjyren bør derfor være tilgjengelig for minoritetsspråklige pasienter. Vi har valgt å oversette brosjyren til de største minoritetsspråkene, samt som lydfil for blinde og svaksynte.

(fortsetter på baksiden)

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Postboks 7004, St. Olavs plass
N-0130 Oslo
(+47) 23 25 50 00
www.kunnskapssenteret.no
Notat. ISBN 978-82-8121-280-0

Juli 2009

kunnskapssenteret

(fortsettelsen fra forsiden)

- Etter samtaler med NAKMI ble vi enig om å starte med å identifisere hvilke språk som hadde en størst andel av innvandrere. Språkene er identifisert ut fra en oversikt av Statistisk Sentralbyrå (SSB) som viser landbakgrunn til ulike grupper av innvandrere. Det finnes ikke en oversikt over hvilke morsmål som er de største. Det er klart at flere av språkene snakkes på tvers av landbakgrunn. Mange innvandrere vil også ha ulik grad av språkbeherskelse i de klassiske verdensspråkene som engelsk, spansk og fransk. Brosjyren vil derfor bli omsatt til disse språkene. I tillegg ble brosjyrene oversatt til polsk, arabisk, urdu, somalisk og tyrkisk.

Tittel	10 råd til pasienter på 10 språk: prosjektdokumentasjon
Institusjon	Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Ansvarlig	Geir Bukholm , <i>Avdelingsdirektør</i>
Forfattere	Ingrid Sperrre Saunes, <i>forsker og prosjektleder</i>
ISBN	978-82-8121-280-0
Rapport	Notat
Rapporttype	Notat
Antall sider	8
Sitering	

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten fremskaffer og formidler kunnskap om effekt av metoder, virkemidler og tiltak og om kvalitet innen alle deler av helsetjenesten. Målet er å bidra til gode beslutninger slik at brukerne får best mulig helsetjenester. Senteret er formelt et forvaltningsorgan under Helsedirektoratet, uten myndighetsfunksjoner. Kunnskapssenteret kan ikke instrueres i faglige spørsmål.

Nasjonalt kunnskapssenter for helsetjenesten
Oslo, juni 2009

1-side oppsummering

Nasjonal enhet for pasientsikkerhet laget våren 2008 en liten brosjyre til pasienter som skal på sykehus. Brosjyren inneholder enkle råd om hva pasienter kan bidra med for å bedre egen sikkerhet i møte med helsetjenesten. Pasienter som ikke har norsk som morsmål møter særskilte utfordringer i møtet med norsk helsevesen. Brosjyren finnes nå på ti språk: arabisk, engelsk, fransk, norsk, polsk, samisk, somalisk, spansk, tyrkisk og urdu, samt som lydfil for blinde og svaksynte.

De ti rådene er:

1. Informer om deg selv: Har du behov for tolk? Tar du medisiner? Hva slags behandling får du? Hva annet gjør du for å bedre din egen helse?
2. Spør til du forstår. Ikke vær redd for å spørre flere ganger. Noter informasjon du får og spørsmål du vil stille.
3. Sjekk at navnet er ditt. Pass på at brev og armbånd bærer ditt navn. Pass på at identiteten din blir sjekket ved prøver og undersøkelser.
4. Still spørsmål om kvalitet. Hvem er ansvarlig for deg? Hvilken erfaring har de ansvarlige med din sykdom? Spør hvem som skal operere deg og skriv det ned.
5. Kontroller medisinen. Er den din? Hvorfor skal du ta den? Hvordan virker den? Er det rett dose?
6. Pårørende kan hjelpe deg. Familien kan tale din sak når du ikke har krefter selv. Familien kan få informasjon og være med deg om du ønsker det.
7. Få kunnskap om hva som feiler deg. Lær om diagnosen. Spør om undersøkelser og behandlinger. Be legen tegne med penn på deg hvis du skal opereres.
8. Si fra om du har smerter eller plager. Gjenta det om nødvendig. Be eventuelt om å få det nedtegnet i rapport/journal.
9. Hva skjer etter sykehusoppholdet? Hvilke smerter og plager kan oppstå? Skal du gjøre noe med kostholdet? Hvor aktiv kan du være?
10. Ved akutt behov for helsehjelp: Hvem skal du kontakte? Lege, legevakt eller sykehus? Hva trenger de av informasjon når du tar kontakt?

Key messages

10 Tips for you the patient, in 10 languages

In the spring of 2008 the Norwegian Unit for Patient Safety produced a leaflet for patients going to hospital. The leaflet contains simple advices on what patients themselves can contribute with in order to enhance their own safety during hospitalization. The brochure is now available in Norwegian and Sami (the language of the indigenous people of northern Norway), in addition to eight of the major minority languages in Norway: Arabic, Urdu, Turkish, Somali, Polish, English, French and Spanish.

1. Tell us about yourself : Do you need an interpreter? Do you take any medication? What kind of treatment are you having? Is there anything else you do to improve your health?
2. Ask us until you are sure that you understand. Don't be afraid to ask more than once. Write down the information you get, and any questions you want to ask us.
3. Check the name. Make sure that letters and wristbands carry your own name. Make sure that your identity is checked every time a test is taken or you are examined.
4. Ask questions about quality. Who is responsible for you? What experience do they have with your type of illness? Ask who is going to perform surgery on you and write down the name.
5. Check the medication. Is this your medication? Why do you have to take it? How does it work? Have you been given the right dose?
6. Family and friend can help you. They can speak up for you when you feel too weak to do so yourself. Your family and friends can be given information and accompany you if you want them to.
7. Learn about your illness. Learn about your diagnosis. Ask about examinations, tests and treatments. If you are to have surgery, ask the doctor to sketch out incision lines on you with a marker pen.
8. Let us know if you are in pain or uncomfortable. If necessary, remind us. You can have the nurse or doctor record your symptoms in your medical records.
9. What happens after you are discharged from the hospital? What aches and pains should you expect? Should you do anything about your diet? How much can you exert yourself?
10. In the event of a medical emergency: Who should you contact: your GP, the casualty clinic or the hospital? What do they need to know when you contact them?

10 råd til pasienter på 10 språk

Dokumentasjonsnotat

Nasjonal enhet for pasientsikkerhet laget våren 2008 en liten brosjyre til pasienter som skal på sykehus. Brosjyren inneholder enkle råd om hva pasienter kan bidra med for å bedre egen sikkerhet i møte med helsetjenesten. Dette arbeidet ble til i et samarbeid mellom Norsk Pasientforening og Nasjonal enhet for pasientsikkerhet, og fikk oppslutning fra samtlige regionale helseforetak og flere brukerorganisasjoner. Rådene er trykket i en liten papirfolder som er sendt til samtlige av landets sykehus i tillegg til at de er publisert på våre (og andres) nettsider. Rådene til pasienter foreligger nå på bokmål, nynorsk og samisk.

Pasienter som ikke har norsk som morsmål møter særskilte utfordringer i møtet med norsk helsevesen. Informasjonen i brosjyren bør derfor være tilgjengelig for minoritetsspråklige pasienter. Vi har valgt å oversette brosjyren til de største minoritetsspråkene, samt som lydfil for blinde og svaksynte.

PROSESS

Brosjyren ble direkte oversatt til samisk. Den eneste endringen i brosjyren er en oppfordring om å informere om behov for tolketjenester. Før arbeidet med tilpassning av brosjyren til minoritetsspråk startet, tok vi kontakt med Nasjonalt kompetansesenter for minoritetshelse (NAKMI) og Organisasjonen Mot Offentlig Diskriminering (OMOD). Shaista Ayub fra Nasjonalt kompetansesenter for mestring og læring ved AHUS ble kontaktet etter planleggingsmøtet. Ingrid Sperre Saunes ved Nasjonal enhet for pasientsikkerhet var prosjektleder.

1. Kartlegging av minoritetsbefolkning og språk i Norge
2. Kontakt med fagmiljø for planlegging av videre prosess
3. Endringer/justeringer i brosjyren
4. Oversetting av tekst
5. Kvalitetssikring av oversatt tekst
6. Avtale med designer
7. Kontakt med helseforetakene, informasjon utad

KARTLEGGING AV MINORITETSSPRÅK I NORGE

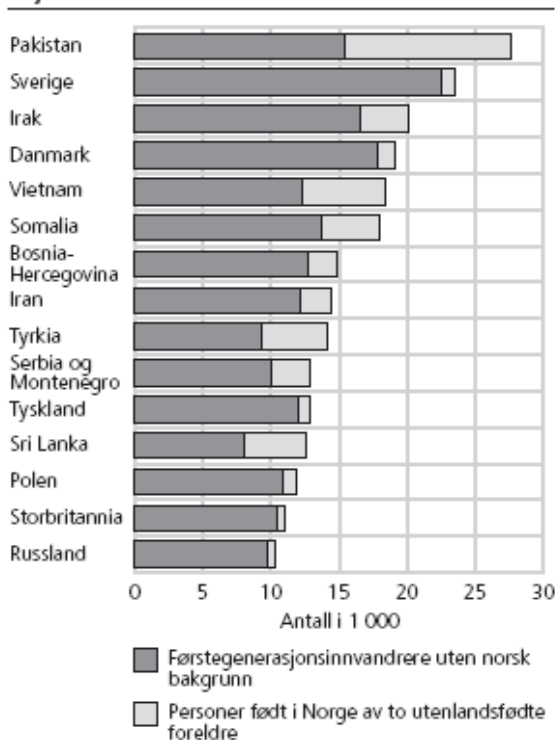
Etter samtaler med NAKMI forsommeren 2008 ble vi enig om å starte med å identifisere hvilke språk som hadde en størst andel av innvandrere. Språkene er identifisert ut fra en oversikt av Statistisk Sentralbyrå (SSB) som viser landbakgrunn til ulike grupper av innvandrere.

Det finnes ikke en oversikt over hvilke morsmål som er de største. Det er klart at flere av språkene snakkes på tvers av landbakgrunn.

Mange innvandrere vil også ha ulik grad av språkbeherskelse i de klassiske verdensspråkene som engelsk, spansk og fransk. Brosjyren vil derfor bli omsatt til de språkene.

I tillegg ble vi enig om å oversette brosjyren til: polsk, arabisk, urdu, somalisk og tyrkisk.

Figur 2.1.2. De 20 største innvandrergruppene. 1. januar 2006



Kilde: Befolkningsstatistikk, Statistisk sentralbyrå.

KONTAKT MED ULIKE FAGMILJØ

Høsten 2008 ble det opprettet kontakt med NAKMI og OMOD. Helsedirektoratet v/Berit Kolberg Rossiné kom med gode råd ut fra erfaringer de har gjort i tilsvarende arbeid.

Vi ble enig om følgende plan for videre arbeid og tidsplan for gjennomføring:

1. E-postdiskusjon med forslag til utforming / tilpasning av brosjyren. Sluttstrek for diskusjon settes til 1.desember. Det gir to ukers innspilltid.
2. Nasjonal enhet for pasientsikkerhet kontakter statsautoriserte translatører for oversetting av brosjyre. Tidsplan for oversetting er at brosjyrene skal ferdigstilles innen 10.desember.
3. Logoer som skal være med i brosjyren sendes til Nasjonal enhet for pasientsikkerhet innen 5.desember. Logo oversendes i eps-format.

4. NAKMI og OMOD har klar en liste over personer (med kontaktopplysninger) for de ulike språkgruppene engelsk, spansk, fransk, polsk, arabisk, urdu, somalisk og tyrkisk innen 5. desember.
5. Nasjonal enhet for pasientsikkerhet avtaler utformingen av ny tekst i brosjyren med designer. Tidsplan for ferdigstilling 31.12.2008.
6. Informasjon og utsending av brosjyre på minoritetsspråk medio januar 2009. Gjøres tilgjengelig på web.

ENDRINGER/JUSTERINGER I BROSJYREN

Utforming av brosjyren:

Brosjyrens utforming kan oppfattes noe autoritativ i språkform og formgivning. Formålet med brosjyren går ikke klart fram av den. Det anbefales derfor at man på forsiden av brosjyren får inn en tekst som sier: Hjelp oss til å bli bedre i jobben vår Dette for å få klart fram intensjonen med brosjyren: den skal være en støtte og hjelp for pasienten i møte med helsevesenet. Den gir tips om hva pasienter kan bidra med for å få mer informasjon og tryggere behandling. Brosjyren er ikke et uttrykk for at pasienter skal betvile sikkerheten i norsk helsetjeneste.

Tegnsetting som utropstejn og spørretejn kan oppleves som en markert uttrykk for bydeform. At det er noe pasienter SKAL gjøre, underforstått det er deres ansvar. Ved å fjerne tegnsettingen som understreker bydeformen håper vi brosjyren kommuniserer bedre det som er intensjonen: den skal være en huskehjelp for initiativ pasienter kan ta for å bedre sin sikkerhet på sykehus. Enkelte av underpunktene ble også omformet til spørsmål for at meningsinnholdet skulle bli enklere å forstå.

Brosjyren skal tilpasses et A4 format. Den var tidligere formatert for opptrykk i liten folder. Brosjyren på ulike minoritetsspråk skal ikke trykkes opp, men være tilgjengelig i elektronisk format. Ved å tilpasse brosjyren A4-format er det enklere for helsepersonell å skrive ut brosjyren.

Justering av innholdet i brosjyren:

Rekkefølgen på spørsmålene er endret. Det tiende punktet om å etterspørre kvalitet er flyttet fram. Tenker man på rådene langs en tidsakse vil det passe bedre at det kommer før behandling starter. De to siste rådene vil dermed omhandle tiden etter sykehusoppholdet.

Det første rådet: "*Informert om deg selv*", har fått et nytt underpunkt som sier: "*Om du har behov for tolk*". Oppfordringen om å sjekke egen identitet ble endret fra: "sjekk at du er deg" til "sjekk at navnet er ditt" og med ny undertekst som er mer konkret. Tilsvarende ble "sjekk medisinen" endret til "kontroller medisinen".

Det femte rådet: Pårørende kan hjelpe deg (- med å huske detaljer, - med å tale din sak når du ikke har krefter) ble diskutert nøye. Rådet kan oppfattes som en oppfordring til å benytte pårørende som tolk/oversetter. Det er ikke hensikten med rådet. I Norge er det helseforetaket som skal påse at det finnes nødvendig tolketjeneste, og pasienter bestemmer selv om de vil at pårørende skal være med og hvilken informasjon de skal motta. Derfor lagde vi et underpunkt hvor vi forsøker å nyansere budskapet på en positiv og implisitt måte: *familien kan få informasjon og være med deg om du ønsker det.*

Punktet som omhandler akutt behov for helsehjelp etter sykehusoppholdet er også omformet. Det ble konkretisert til: Hvem skal du kontakte? Lege, legevakt eller sykehus? Hva trenger de av informasjon når du tar kontakt?

OVERSETTING AV TEKST

Oppdraget med å oversette brosjyren ble gitt til statsautoriserte translatører. Etter råd fra helsedirektoratet valgte vi å benytte å benytte translatører med best mulig kompetanse for å kvalitetssikre oversettelsen best mulig. Det finnes ikke noen statsautoriserte translatører for somalisk til norsk, og vi benyttet derfor en statsautorisert tolk. Følgende oversettere har utført arbeidet:

Fransk:	Bruno Metz
Spansk:	María Carmen Lagos Andersen
Tyrkisk:	Fevziye Kaya Sørebo
Somali:	Osman Abdi Guled
Urdu:	Faiza Syed
Polsk:	Halina Thee
Arabisk:	Yassine Saeme
Engelsk:	Tanja Christiansen

KVALITETSSIKRING AV OVERSATT TEKST

Å oversette en tekst er utfordrende. Det er mer enn en mekanisk erstatning av ord og konstruksjoner i et kildepråk til ord og konstruksjoner i et målpråk. Her er oversettelsen av en brosjyre som bevisst er ordknapp, stramt oppbygd og i bydende form spesielt utfordrende. Enkelheten i formidlingen er valgt for lettere å nå fram med et budskap. Dybden og nyansene i budskapet forutsetter at mottaker går i dialog med sender for å få en god forståelse av meningsinnholdet. I denne sammenhengen er det møtet med helsetjenesten som er arenaen for kommunikasjonen. Utfordringen blir da både å finne de ordene i målpråket som best dekker norske fagtermer, samtidig som man tar hensyn til kulturelle forskjeller i kilde og målpråk.

For å kvalitetssikre oversettelsen valgte vi å la minst to representanter som har målspåket som morsmål, gå gjennom brosjyren og gi en skriftlig tilbakemelding på oversettelse og forståelse av innholdet i brosjyren. Morsmålsrepresentanter fra de ulike språkene ble i hovedsak rekruttert gjennom NAKMI.

Tilbakemelding om brosjyren ble gitt i et eget skjema. Det ble stilt spørsmål både om oversettelse og innholdsforståelse for hvert råd:

- Oversettelse: er rådet klart og greit oversatt til ditt språk?
- Innhold: Hva tenker du om dette rådet? Hvordan oppfatter du det?

Uklarheter i oversettelsen ble drøftet med translatørene før brosjyrene ble ferdigstillet. Det ble foretatt en del endringer etter tilbakemeldingene fra morsmålsrepresentantene.

En oversettelse av meningsinnhold er det sentrale i enhver oversettelse, og når kilde teksten er så ordknapp blir det utfordrende å finne gode oversettelser. ”*Sjekk at du er deg*” er et av rådene på norsk, hvor vi ber pasientene følge med på at deres identitet blir sjekket ved prøver og undersøkelser. For å lette forståelsen valgte vi å omformulere rådet fra den norske brosjyren til: ”*Sjekk at navnet er ditt*”. Den bydende formen er valgt bevisst for å understreke at dette er noe pasientene faktisk kan gjøre. De har lov til å gjøre det, og blir oppfordret til det. Det sentrale er likevel at navnet blir sjekket. I et av målspåkene endte vi med å utelate verbet ”sjekk” og omformulere oppfordringen til et spørsmål: Er det ditt navn? Det ble gjort etter at både en fagperson og en lepperson meldte fra at det ble uklart meningsinnhold og foreslo omformulering. Omformuleringen ble valgt for å beholde meningsinnholdet.

Ett annet av rådene lyder på norsk: *Be legen tegne med penn på deg hvis du skal opereres*. Rådet er gitt for å redusere forekomsten av kirurgi på feil sted. En av oversetterne spurte om formuleringen egentlig skulle være: *Be legen tegne med penn for deg hvis du skal opereres*. I den formuleringen fikk rådet en annen mening som viser til et annet viktig informasjonsaspekt i møte med helsetjenesten, hvor legen blir bedt om å illustrere den prosedyren som skal gjøres. Endring av en liten preposisjon endrer meningsinnhold. Dette er et eksempel på hvor små nyanser som kan bidra til å endre meningsinnhold, og hvor vanskelig det er å forutse hvilke språklige og kulturelle barrierer som gjør seg gjeldende.

De ulike målspåk har også ulike forventninger til informasjon fra det offentlige. Morsmålsrepresentantene fra ett av målspåkene ga tilbakemelding om at brosjyren var noe uformell i tiltaleform når den benyttet det personlige pronomenet ”du” istedetfor ”De”, mens representantene fra et annet målspåk framhevet at teksten var litt akademisk og at målspåket var mer uformelt. Balansen mellom det formelle og det uformelle kjenner man også igjen fra norsk språkdebatt, noen ganger kanskje mer som forskjeller mellom generasjoner i språkbruk. Vi valgte å beholde den nors-

ke, uformelle tiltaleformen, men samtidig gjorde vi ikke andre tilnærminger i teksten for å gjøre den mindre formell.

For de målspråkene som er verdensspråk er det også noen avveininger i hvilken språknorm som skal legges til grunn. Vi valgte å benytte britisk engelsk og spansk tilpasset latinamerikansk ettersom en stor andel av spansktalende i Norge har latinamerikansk bakgrunn.

NORSKE RÅD TIL OVERSETTING

10 råd til deg som er pasient

Hjelp oss til å bli bedre i jobben vår

1. Informer om deg selv:
 - a. Har du behov for tolk?
 - b. Tar du medisiner?
 - c. Hva slags behandling får du?
 - d. Hva annet gjør du for å bedre din egen helse?
2. Spør til du forstår
 - a. Ikke vær redd for å spørre flere ganger
 - b. Noter informasjon du får og spørsmål du vil stille
3. Sjekk at navnet er ditt
 - a. Pass på at brev og armbånd bærer ditt navn
 - b. Pass på at identiteten din blir sjekket ved prøver og undersøkelser
4. Still spørsmål om kvalitet
 - a. Hvem er ansvarlig for deg?
 - b. Hvilken erfaring har de ansvarlige med din sykdom?
 - c. Spør hvem som skal operere deg og skriv det ned
5. Kontroller medisinen
 - a. Er den din?
 - b. Hvorfor skal du ta den?
 - c. Hvordan virker den?
 - d. Er det rett dose?
6. Pårørende kan hjelpe deg
 - a. Familien kan tale din sak når du ikke har krefter selv
 - b. Familien kan få informasjon og være med deg om du ønsker det
7. Få kunnskap om hva som feiler deg
 - a. Lær om diagnosen
 - b. Spør om undersøkelser og behandlinger
 - c. Be legen tegne med penn på deg hvis du skal opereres
8. Si fra om du har smerter eller plager
 - a. Gjenta det om nødvendig
 - b. Be eventuelt om å få det nedtegnet i rapport/journal
9. Hva skjer etter sykehusoppholdet?

- a. Hvilke smerter og plager kan oppstå?
 - b. Skal du gjøre noe med kostholdet?
 - c. Hvor aktiv kan du være?
10. Ved akutt behov for helsehjelp:
- a. Hvem skal du kontakte? Lege, legevakt eller sykehus?
 - b. Hva trenger de av informasjon når du tar kontakt?

DESIGN

Dana Strandli designet den norske versjonen av brosjyren, og har også tilpasset utforming av brosjyren til de ulike målpråkene. Den opprinnelige versjonen av brosjyren var i et lite format som passet i en lomme. Den nye utformingen av brosjyren er et A-4 format. Brosjyren skal kunne trykkes opp på helseforetakene og standardiserte format gjør brosjyren mer tilgjengelig for alle brukergrupper.

Tekstbehandlingsprogrammet som er benyttet er i hovedsak Word. For oversettelsen til urdu er det benyttet Inpage som gir en bedre grafisk og dermed lesbar versjon av teksten. Det ble utformet en egen brosjyremal i pdf-format, som translatørene kunne legge teksten direkte inn i. Designer tok deretter arbeidet med endelig utforming av brosjyre. Det ble deretter kvalitetssikret av translatør.

BROSJYRE FOR BLINDE

For å gjøre informasjon tilgjengelig for blinde valgte vi å lage en lydfil. Filen er lagt ut på www.kunnskapssenteret.no

DISTRIBUSJON

Brosjyrene er lagt ut på kunnskapssenterets hjemmesider. Informasjon om dette er sendt med nyhetsbrev til alle landets helseforetak.

Brosjyrene ble første gang presentert på årskonferansen for Kunnskapssenteret 5. juni 2009. Innslag om brosjyre på samisk radio 190609.

Det er utarbeidet en poster som er sendt inn til vurdering, for ISQua konferansen 2009.

Brosjyren finnes nå på ti språk:

arabisk, engelsk, fransk, norsk, polsk, samisk, somalisk, spansk, tyrkisk og urdu, samt som lydfil for blinde og svaksynte.