

4 OZADJE, RAZISKOVANJE IN IZDELKI PROJEKTA IKTERUS

Marija Milavec Kapun in Monika Kavalir

Projekt IKTERUS - Izboljšanje komunikacije s tujimi študenti v Zdravstvenem domu za študente Univerze v Ljubljani - v okviru razpisa Javnega študentskega, razvojnega, invalidskega in preživninskega sklada Republike Slovenije »Študentski inovativni projekti za družbeno korist« (2018) je bil odgovor na zaznane potrebe po izboljšanju komunikacije z mednarodnimi študenti v ZDŠ. ZDŠ se je kot prva in glavna zdravstvena ustanova, na katero se obračajo mednarodni študenti na (rednem) študiju ali izmenjavi na Univerzi v Ljubljani, kot tudi na drugih visokošolskih zavodih, soočala s čedalje več in bolj raznolikimi študenti, hkrati pa so ugotavljali, da mnogi mednarodni študenti niso seznanjeni z zdravstvenimi pravicami, ki jim pripadajo, in načinom njihovega koriščenja. Cilj projekta je bil izboljšati na eni strani dostopnost informacij o možnostih koriščenja zdravstvenih storitev za mednarodne študente ter na drugi komunikacijo med zdravstvenim osebjem v ZDŠ in študenti, pri čemer smo povezali študente, visokošolske učitelje in drugo osebje s štirih fakultet Univerze v Ljubljani in s tem štiri strokovna področja. V poglavju so predstavljeni zasnova in udeleženci projekta, uporabljene metode in neposredno v projektu nastali izdelki.

Zasnova projekta

Javni razpis »Projektno delo z negospodarskim in neprofitnim sektorjem – Študentski inovativni projekti za družbeno korist 2016–2020 za študijski leti 2018/2019 in 2019/2020« je bil objavljen 1. 10. 2018, drugo odpiranje (za študijsko leto 2019/2020) pa je potekalo od 1. 10. do 6. 12. 2019. Namen razpisa je bil »povezovanje visokošolskih zavodov z negospodarskim in neprofitnim sektorjem v lokalnem/regionalnem okolju ter izvajanje inovativnih prožnih oblik učenja za razvoj kompetenc in praktičnih izkušenj študentov«, predmet razpisa pa »sofinanciranje projektov, ki se bodo izvajali v skupinah od šest do deset študentov pod mentorstvom pedagoškega mentorja in strokovnega sodelavca iz lokalnega/regionalnega okolja«, pri čemer je bilo predvideno, da bodo »v/ okviru izbranih projektov /.../ študenti proučevali različne kreativne in inovativne rešitve za izzive negospodarskega in neprofitnega sektorja (v lokalnem/regionalnem okolju)« (Javni štipendijski, razvojni, invalidski in preživinski sklad Republike Slovenije, 2018).

Po predhodnih dogovorih med Oddelkom za anglistiko in amerikanistiko Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani (Monika Kavalir) ter vodstvom ZDŠ (Mateja Ana Grulja) se je oblikovala projektna skupina, ki je združila pedagoške mentorje s še treh fakultet Univerze v Ljubljani, Klavdijo Kustec s Fakultete za socialno delo, Marijo Milavec Kapun z Zdravstvene fakultete in Naceta Pušnika z Naravoslovno-tehniške fakultete (za področje grafičnega oblikovanja), ter strokovno sodelavko v ZDŠ Jasno Jeraj. Projektna skupina je skupaj s širšim krogom vodstvenih in podpornih kadrov ZDŠ (sodelovale so tudi Sandra Kosmač, Mojca Miholič, Barbara Pregl, Valentina Slana,¹ Mateja Sterle in Tanja Zore) pripravila prijavo projekta z naslovom »IKTERUS – Izboljšanje komunikacije s tujimi študenti v Zdravstvenem domu za študente Univerze v Ljubljani«.

Ker je bil v skladu z razpisom projekt časovno in finančno omejen na največ štiri mesece in se je v praksi kazalo, da je največ težav pri komunikaciji med medna-

¹ Zaradi kadrovskih sprememb v ZDŠ je v zadnjem delu projekta Valentina Slana nadomestila Jasno Jeraj kot strokovna sodelavka v projektu.

rodnimi študenti in zdravstvenim osebjem (ne toliko z zdravniki kot na primer z medicinskimi sestrami oziroma tehnikami zdravstvene nege), smo se v prijavi osredotočili na vstop mednarodnih študentov v zdravstveni sistem in dostopanje do zdravstvenih storitev – po načelu »do pravih vrat«. Predvideli smo, da bo v okviru projekta deset študentov štirih področij (anglistika/jezikoslovje, zdravstvena nega, socialno delo ter grafične in interaktivne komunikacije) s pomočjo pedagoških mentorjev z vseh vključenih fakultet najprej zbralo podatke s področja zdravstvene in z zdravjem povezane problematike mednarodnih študentov pri uveljavljanju pravice do zdravstvenega varstva tako med mednarodnimi študenti kot med osebjem ZDŠ, zbrane informacije analiziralo ter pripravilo ustrezno gradivo in delavnice. Predvideli smo, da bodo rezultati projekta sledili potrebam, ugotovljenim v začetni fazi projekta, in bodo vključevali pripravo gradiv v angleščini, kot so zgibanka z osnovnimi podatki o dostopanju do zdravstvenih storitev in o ZDŠ (pri čemer je bilo predvideno, da bo tisk kril ZDŠ) ter podrobne informacije na spletni strani ZDŠ o posameznih ambulantah ter o različnih postopkih in oblikah psihosocialne pomoči. Načrtovana je bila tudi izvedba delavnic za osebje ZDŠ s ciljem izboljšati spretnosti v komunikaciji z mednarodnimi študenti, ki večinoma poteka v angleščini.

Predvidene so bile naslednje projektne faze:

1. Zbiranje podatkov: priprava dveh anketnih vprašalnikov na podlagi strokovne literature v dveh interdisciplinarnih skupinah sodelujočih na projektu (eden v tiskani obliki za mednarodne študente, ki iščejo pomoč v ZDŠ; drugi v elektronski obliki za mednarodne študente na študiju ali izmenjavi, za distribucijo prek Univerze v Ljubljani); poglobljeni intervjuji z mednarodnimi študenti v interdisciplinarnih dvojicah študentov na projektu; poskusni obiski mednarodnih študentov prostovoljcev v ZDŠ (predvidoma en obisk na ambulanto/storitev), z avdiosnemanjem, pogovori po obisku in beleženjem opažanj.

2. Analiza stanja: analiza pridobljenih podatkov; analiza poskusnih obiskov po metodi uporabniške izkušnje (angl. *customer journey mapping*), tj. z vizualiza-

cijo opravljene poti in kritičnih komunikacijskih točk; izvedba fokusnih skupin z osebjem ZDŠ z analizo kritičnih komunikacijskih in informacijskih točk ter pripravo natančnejših predlogov rešitev.

3. Priprava gradiv: razdelitev na dve interdisciplinarni skupini, od katerih ena skupina študentov pod mentorstvom delovnih in študijskih mentorjev pripravlja gradiva za mednarodne študente (v tiskani in elektronski obliki), druga pa gradiva za delavnice za zaposlene v ZDŠ.

4. Diseminacija: objava elektronskih gradiv na spletni strani ZDŠ, tiskanje zloženke (na stroške ZDŠ), ki jo mednarodni študenti dobijo ob prvem obisku, in njena elektronska objava na spletnih straneh ZDŠ in drugih institucij ter izvedba delavnic za zaposlene v ZDŠ.

5. Evalvacija: izdelava končnih priporočil za zaposlene v ZDŠ in evalvacija projekta s projektnimi partnerji.

Dogovorjeno je bilo, da bodo študenti večino aktivnosti izvajali v lokalnem/regionalnem okolju, torej neposredno v ZDŠ in v študentskih domovih, kjer bivajo mednarodni študenti. Da bi zagotovili nemoteno interdisciplinarno sodelovanje in povezovanje z njihovim osebjem, se je ZDŠ zavezal, da bo za udeležence v projektu zagotovil delovni prostor v svoji stavbi (konferenčna soba), kjer bodo lahko v miru skupinsko delali in imeli hkrati dostop do ključnih deležnikov v njihovi zdravstveni organizaciji, kadar se bodo morali posvetovati z zaposlenimi.

Potek projekta in vpliv epidemije

Projektna prijava je bila uspešna, o čemer smo bili obveščeni 11. 2. 2020, projekt pa se je uradno začel s 1. 3. 2020. Še pred začetkom so na posameznih fakultetah potekali prijavni in selekcijski postopki za izbiro sodelujočih študentov. Pri selekciji je bila posebna pozornost namenjena ustreznosti študijskih programov in stopenj glede na zahteve razpisa (sodelovanje študentov s prve

in druge stopnje, visokošolskih strokovnih in univerzitetnih programov) ter zastopnosti ciljne skupine mednarodnih študentov med sodelujočimi (trije izbrani študenti sami prihajajo iz druge države, in sicer iz Bosne in Hercegovine, Hrvaške ter Severne Makedonije).

Projekt se je začel z uvodnim spoznavnim sestankom 2. 3. 2020, kjer smo se vsi udeleženci v projektu, od študentov in pedagoških mentorjev do strokovne sodelavke in administrativne podpore, srečali v prostorih ZDŠ. Pregledali smo pripravljeno gradivo z osnovnimi informacijami o projektu, predvidenem poteku dela in študiju literature ter se razdelili v manjše skupine, ki so takoj začele z delom na vprašalnikih, protokolu za izvajanje intervjujev in pripravi načrta za izvedbo poskusnih obiskov.

Z razglasitvijo epidemije covid-19 dne 12. 3. 2020 se je spremenila dinamika in vrstni red izvedbe projektnih aktivnosti, zato smo uradno zaprosili za spremembo projekta. V marcu smo ugotovili, da zaradi izrednih razmer ne bo mogoče izvesti poskusnih obiskov mednarodnih študentov prostovoljcev v ZDŠ, zato smo jih nadomestili z razširjenim anketnim vprašalnikom z odprtimi vprašanji in s povečanjem števila poglobljenih intervjujev z mednarodnimi študenti. Istočasno smo zaznali akutne potrebe po informacijah v zvezi z epidemijo in različne stiske mednarodnih študentov v času koronakrize, zato smo del predvidenih rezultatov v obliki aktualnih informacij o zdravstvenem sistemu in možnostih psihosocialne pomoči pripravili in diseminirali že v prvem obdobju projekta.² Vse spremembe so sledile zastavljenim vsebinskim ciljem projekta.

Ob nastopu izrednih razmer smo začeli nadaljnje projektne aktivnosti izvajati na daljavo, vendar pa na ta način ni bilo mogoče izvesti vseh originalno zastavljenih projektnih aktivnosti. Ker so bile razmere negotove in sodelovanje z ZDŠ

2 Ker je projekt že tekel in smo ga uspeli zelo hitro prilagoditi novim razmeram, je bil odziv relativno zgođen, npr. v primerjavi z namenskimi študijami, ki jih je bilo treba še le zasnovati (npr. raziskava Društva psihologov Slovenije idr. (2021), ki se je začela v novembru 2020, ali raziskava Schartner in Wang, (2022), ki se je začela v aprilu 2021).

oteženo oziroma onemogočeno, saj je bilo treba zagotoviti varnost in zdravje vseh udeležениh, hkrati pa nismo vedeli, kako dolgo bo to stanje trajalo, in prav tako nismo imeli usmeritev glede dovoljenih sprememb projekta, smo izvajanje aktivnosti za mesec dni prekinili. V tem času se je stanje izkristaliziralo do te mere, da je bilo nadaljevanje projekta možno, ob določenih metodoloških in organizacijskih prilagoditvah. Ugotovili smo, da zaradi izrednih razmer ne bo mogoče izvesti fokusnih skupin z osebjem ZDŠ, zato smo jih nadomestili z razširjenim vprašalnikom. V pogovoru z ZDŠ smo tudi ugotovili, da zaradi negotovih razmer in spremenjene organizacije dela v ZDŠ v fazi diseminacije predvidoma ne bo mogoče izvesti delavnic v fizični obliki, vsaj ne v celoti, zato smo zastavili izvajanje delavnic za zaposlene v ZDŠ v elektronski oziroma spletni obliki v okviru e-učilnic. Prilagoditve projektnih dejavnosti so sledile splošnim trendom v raziskovanju kot posledici adaptacije na vpliv covid-19 (prim. Weissman, Klump in Rose, 2020).

Metodologija raziskovanja

Z raziskavo med mednarodnimi študenti smo želeli ugotoviti nekatere elemente, ki so pomembni za oceno dostopnosti zdravstvenih storitev v času njihovega bivanja v Sloveniji. V mednarodnih raziskavah ugotavljajo, da imajo mednarodni študenti povečano tveganje za nezdrav življenjski slog in posledično za različne zdravstvene težave (Pusztai, Rozmann, Horváth, Szunomár in Fusz, 2019; Skromanis idr., 2018). Z ugotavljanjem ključnih težav ter izzivov mednarodnih študentov glede zdravja in dobrega počutja smo med projektom oblikovali in implementirali nekatere izboljšave na tem področju.

V času projektnih aktivnosti in po zaključku projekta smo z namenom spremljanja uspešnosti projektnih aktivnosti izvedli nekaj raziskav. Za realen vpogled v situacijo ter poglobljeno spoznavanje problematike glede dostopnosti zdravstvenih storitev in doživljanja epidemiološke situacije so bili narejeni intervjuji z mednarodnimi študenti. Na osnovi teh smo pripravili vprašalnik o zdravstveni problematiki mednarodnih študentov, ki je bil uporabljen v času projekta in

tudi po njegovem zaključku z namenom spremljanja uspešnosti izvedenih projektnih aktivnosti. To smo preverjali z izvedbo anketiranja med mednarodnimi študenti v začetku študijskega leta 2020/21.

Za raziskovanje v okviru projekta IKTERUS smo pridobili pozitivno mnenje Komisije za etiko Filozofske fakultete, da ustreza etičnim merilom in standardom (številka vloge: 191-2020). Uporabljen je bil večstopenjski proces raziskovanja, ki je bil osredotočen na mednarodne študente. Priprava kakovostnega vprašalnika je zapletena, zato je ključno, da se usmeri pozornost na njegovo dolžino, obliko in potek (Buschle idr., 2020).

Poglobljeni intervjuji z mednarodnimi študenti

V začetni fazi raziskovanja problematike so bili izvedeni intervjuji z mednarodnimi študenti. S tem pristopom smo ugotavljali doživljanje mednarodnih študentov glede dostopnosti zdravstvenih storitev in njihovega počutja, tudi glede na aktualno epidemiološko situacijo, saj kvalitativno raziskovanje omogoča poglobljen vpogled v tematiko (DiCicco-Bloom in Crabtree, 2006).

Pripravili smo protokol za poglobljeni polstrukturirani intervju, ki je vključeval sledeče sklope: sklop A - demografska vprašanja; sklop B - vprašanja, vezana na situacijo glede epidemije; sklop C - vprašanja, vezana na slovenski zdravstveni sistem. Pred pričetkom intervjujev so v projekt vključeni študenti testirali protokol za intervju. Na osnovi povratnih informacij je bil protokol smiselno dopolnjen.

Za izvedbo poglobljenih polstrukturiranih intervjujev smo uporabili priročni vzorec, vključenih je bilo 12 mednarodnih študentov. Študenti, vključeni v projekt, so v paru izvedli poglobljene intervjuje z mednarodnimi študenti. Intervjuji so potekali v angleščini. Zaradi epidemije je bil spremenjen prvotni načrt poteka intervjujev, tako so bili vsi intervjuji izvedeni na videokonferenčnih platformah, potekali so v času od 24. do 31. 3. 2020. Intervjuvanci so bili predhod-

no seznanjeni z anonimnostjo in prostovoljnostjo sodelovanja ter s snemanjem intervjuja. Prav tako so bili opozorjeni, da lahko kadar koli prekinejo intervju brez kakršnih koli posledic. Demografske podatke smo analizirali z opisnimi frekvencami in so prikazani v tabeli 1.

Vzorec je bil izenačen po spolu in po obliki študija. V ustreznem razmerju so vključeni študenti dodiplomskega in podiplomskega študija ter z različnih študijskih smeri. Prihajajo iz različnih držav in kontinentov ter večina je bila v času intervjuja v Sloveniji.

Med intervjuji smo zbrali tudi podatke o dolžini bivanja mednarodnih študentov v Sloveniji, o jezikovnih znanjih ter na splošno o počutju z gledišča predvsem epidemiološke situacije in kako se na splošno počutijo v Sloveniji. Podatki so razvidni iz tabele 2.

Intervjuvani študenti so bivali v Sloveniji različno dolgo, v povprečju dobro leto. Imajo slabo znanje slovenščine in zelo dobro znanje angleščine. V Sloveniji se zelo dobro počutijo, nekoliko slabše pa je njihovo počutje zaradi epidemiološke situacije.

Posneti intervjuji so bili večkrat poslušani in nato dobesedno transkribirani. Med transkribiranjem smo poskrbeli za anonimiziranje, če je bilo to potrebno. Sledila je analiza vsebine: najprej je bila vsebina v celoti kodirana, nato smo vse kode dodelili posamezni kategoriji (Beck in Polit, 2018). Začetno kodiranje posameznega intervjuja sta izvedla študenta, ki sta izvedla intervju, in ločeno visokošolski učitelj. Sledilo je usklajevanje kod. Pri analizi vsebine smo se osredotočili na izraženo (manifestirano) vsebino, kar pomeni, da je bila narejena analiza povedanega, brez iskanja globljih povezav med tem, kar so intervjuvanci povedali (Beck in Polit, 2018; Graneheim in Lundman, 2004). Kode smo združili v smiselne kategorije, uporabljeni jezik v procesu kodiranja je bila slovenščina. Končni pregled kod in kategorij vseh poglobljenih intervjujev je opravil visokošolski učitelj.

Tabela 1: Demografski podatki intervjuvancev

PODROČJE	LASTNOST	<i>n</i>
Spolna identiteta	Moška	6
	Ženska	6
Način študija	Redni	6
	Izmenjava	6
Študijsko področje	Izobraževalne znanosti in izobraževanje učiteljev	1
	Umetnost in humanistika	4
	Družbene vede, novinarstvo in informacijska znanost	2
	Informacijske in komunikacijske tehnologije	1
	Tehnika, proizvodne tehnologije in gradbeništvo	2
Stopnja študija	Zdravstvo in socialna varnost	2
	1. stopnja	7
	2. stopnja	4
Matična država	3. stopnja	1
	Bosna in Hercegovina	2
	Severna Makedonija	2
	Nemčija	1
	Češka	1
	Španija	1
	Hrvaška	1
	Rusija	1
	Japonska	1
	Francija	1
Bangladeš	1	
Lokacija v času raziskave	V Sloveniji	10
	Izven Slovenije	2

Tabela 2: Podatki o jezikovnih znanjih in o počutju intervjuvancev

	MIN	MAX	POVPREČJE	MODUS
Dolžina bivanja v Sloveniji (v mesecih)	1	30	12,88	/
Samoocena znanja slovenščine (1 - brez znanja; 5 - tekoče govorim)	1	4	2,33	2
Samoocena znanja angleščine (1 - brez znanja; 5 - tekoče govorim)	3	5	4,25	4
Samoocena počutja (1 - zelo slabo; 5 - zelo dobro)	3	5	4,25	4
Ocena počutja v Sloveniji (1 - zelo slabo; 5 - zelo dobro)	4	5	4,42	4

Anketiranje mednarodnih študentov

Anketni vprašalnik za mednarodne študente z naslovom »Zdravstveni vprašalnik za tuje študente« je bil narejen s ciljem, da se ugotovi dostopnost informacij o možnostih koriščenja zdravstvenih storitev z gledišča mednarodnih študentov in pridobi informacije, kako mednarodni študenti ocenjujejo komunikacijo z zdravstvenim osebjem.

Oblikovanje merskega instrumenta

Na osnovi rezultatov analize vsebine intervjujev, strokovnega znanja projektnega tima in postavljenih ciljev raziskave smo pripravili vprašalnik o zdravstveni problematiki mednarodnih študentov z namenom ugotovitve težav glede dostopa do zdravstvenih storitev mednarodnih študentov ter doživljanj v času študija in posebej v času epidemije. Vprašalnik za prvo anketiranje je obsegal 66 vprašanj, od tega 20 odprtega in 46 zaprtega tipa, ki so bila združena v naslednja področja:

- demografija in počutje;
- lokacija v času poteka raziskave in razlogi za odhod oziroma za ostajanje v Sloveniji;

- informiranost in izkušnje z ZDŠ;
- poznavanje in izkušnje s slovenskim zdravstvenim sistemom, zdravstveno pismenostjo ter iskanjem različnih oblik pomoči;
- o zdravju;
- o zdravstvenem zavarovanju;
- o jezikovnih kompetencah;
- splošno vprašanje o tem, če želijo še kaj sporočiti.

Vprašalnik za drugo anketiranje je bil oblikovan s ciljem ugotavljanja uspešnosti izvedenih projektnih aktivnosti. Te so bile usmerjene v oblikovanje in posodobitev informacij glede:

- dostopnosti zdravstvenih storitev;
- zdravstvenega zavarovanja;
- naročanja na pregled v angleščini in slovenščini na spletni strani ZDŠ;
- izdelave zgibanke (tiskana in elektronska oblika) z informacijami o dostopnosti zdravstvenih storitev za mednarodne študente.

Gradiva so bila po različnih kanalih diseminirana med različnimi deležniki s ciljem, da se čim bolj informira mednarodne študente ob začetku študijskega leta 2020/21, zato je vprašalnik vključeval še vprašanja o informativnosti ter ustreznosti gradiv (spletna stran ZDŠ in zgibanka). Nekatera odprta vprašanja iz prvega anketiranja so bila spremenjena v zaprta na osnovi rezultatov iz prve izvedbe spletnega anketiranja. Končna različica vprašalnika za drugo anketiranje je obsegala 57 vprašanj, od tega 47 zaprtega in deset odprtega tipa. Večina odprtih vprašanj je bila namenjena pojasnjevanju in dopolnjevanju vprašanj zaprtega tipa.

Pred začetkom anketiranja so študenti, vključeni v projekt, oba vprašalnika testirali glede razumljivosti, ustreznosti in funkcionalnosti. Na osnovi povratnih informacij sta bila vprašalnika smiselno dopolnjena.

Na zadnji strani sta oba vprašalnika vključevala aktivne povezave do nekaterih informacij. Vprašalnik, ki je bil uporabljen v prvem anketiranju, je vključeval povezave do aktualnih informacij o slovenskem zdravstvenem sistemu in možnostih psihosocialne pomoči v angleškem jeziku, kar smo oblikovali tekom intervjujev kot odziv na zaznane stiske mednarodnih študentov v času koronakrize. Vprašalnik za drugo anketiranje je na zadnji strani vseboval povezave do spletne podstrani ZDŠ z informacijami za mednarodne študente glede naročanja na zdravstveno obravnavo, do spletne podstrani Univerze v Ljubljani z informacijami o zdravstvenem zavarovanju za mednarodne študente, do zgibanke, oblikovane v projektu IKTERUS, ter do informacij za mednarodne študente v povezavi z epidemiološko situacijo zaradi covida-19 in s tem povezanim obvladovanjem stresa.

Obe različici anketnih vprašalnikov sta bili pripravljene v angleškem in slovenskem jeziku. V nagovoru smo anketirance spodbudili k podajanju odgovorov na odprta vprašanja tudi tako, da smo jim dali možnost, da na vprašanja odprtega tipa odgovorijo tudi v bosanščini, črnogorščini, hrvaščini oziroma srbščini (BČHS). Anketna vprašalnika sta bila pripravljena v odprtokodni aplikaciji IKA, ki omogoča spletno anketiranje.

Opis vzorca

Populacijo so predstavljali vsi mednarodni študenti, ki so v letnem semestru 2019/20 (prvo anketiranje) in v zimskem semestru 2020/21 (drugo anketiranje) študirali na kateri izmed slovenskih izobraževalnih institucij na terciarni ravni in so bili vključeni v študijske programe kot redni (vpisani) študenti ali so bili na študentski izmenjavi. V študijskem letu 2019/2020 je bilo v terciarno izobraževanje v Sloveniji vpisanih 5974 mednarodnih študentov oziroma študentov, ki nimajo stalnega bivališča v Sloveniji. Študenti so bili iz več kot 100 različnih držav, največ pa jih je bilo iz držav bivše Jugoslavije (58,69 %) (SURS, 2020). V študijskem letu 2020/21 je bilo v Sloveniji okvirno 7600 mednarodnih študentov iz 119 držav sveta, največ (60 %) iz držav bivše Jugoslavije (SURS, 2021).

Vprašalnik je bil namenjen vsem, ki so redni študenti v Sloveniji ali so v Sloveniji na izmenjavi. Demografski in drugi splošni podatki o mednarodnih študentih so razvidni v tabeli 3.

Kot drugo jih je osem navedlo, da načrtujejo prihod v Slovenijo, štirje so na počitnicah doma, trije anketiranci so navedli, da so na Erasmus izmenjavi v drugi državi, dva pa občasno prihajata v Slovenijo.

Tabela 3: Demografski podatki anketirancev

		PRVO ANKETIRANJE <i>n</i> (%)	DRUGO ANKETIRANJE <i>n</i> (%)
Spolna identiteta	moška	291 (34)	283 (34)
	ženska	551 (64)	534 (64,5)
	drugo	13 (2)	12 (1,5)
Način študija	redni	294 (34)	576 (69)
	izmenjava	213 (25)	213 (31)
	brez odgovora	353 (41)	/
Stopnja študija	1. stopnja	331 (39)	544 (66)
	2. stopnja	147 (17)	236 (28)
	3. stopnja	28 (3)	49 (6)
	brez odgovora	354 (41)	354 (41)
Trenutna lokacija	v Sloveniji	550 (64)	545 (66)
	izven Slovenije	306 (36)	217 (26)
	sem načrtoval	/	25 (6)
	drugo	/	17 (2)

n = število anketirancev, % = odstotek

Znanje jezikov so študenti ocenjevali na lestvici od 1 (jezika ne govorim) do 5 (jezik govorim tekoče). Znanje angleščine samoocenjujejo zelo dobro, boljše študenti, vključeni v drugo anketiranje. Njihova samoocena znanja slovenščine je relativno nizka. Trenutno počutje in počutje na splošno med bivanjem v Sloveniji so ocenjevali na lestvici od 1 (zelo slabo) do 5 (zelo dobro). Študenti, vključeni v drugo anketiranje, so navajali slabše trenutno počutje in tudi splošno počutje, vezano na bivanje v Sloveniji (tabela 4).

Tabela 4: Počutje in znanje jezikov

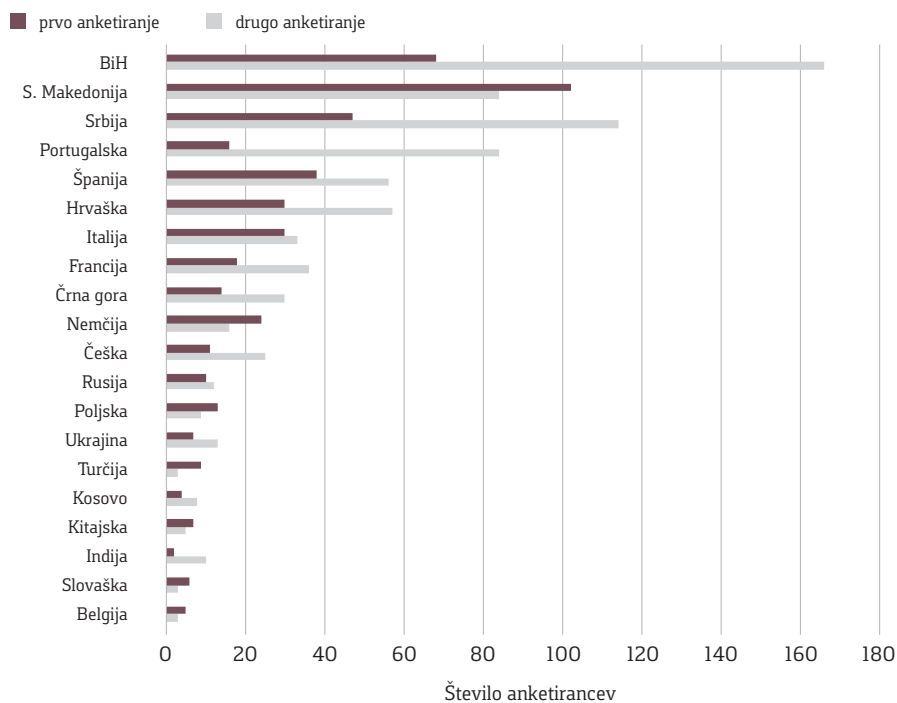
	PRVO ANKETIRANJE POVPREČJE (SO)	DRUGO ANKETIRANJE POVPREČJE (SO)
Znanje slovenščine	2,7 ($\pm 1,19$)	2,7 ($\pm 1,37$)
Znanje angleščine	4,1 ($\pm 0,94$)	4,4 ($\pm 0,80$)
Počutje v Sloveniji	3,9 ($\pm 0,93$)	3,4 ($\pm 0,82$)
Trenutno počutje	3,7 ($\pm 0,96$)	3,2 ($\pm 0,90$)

SO = standardni odklon; lestvica: od 1 (jezika ne govorim) do 5 (jezik govorim tekoče)

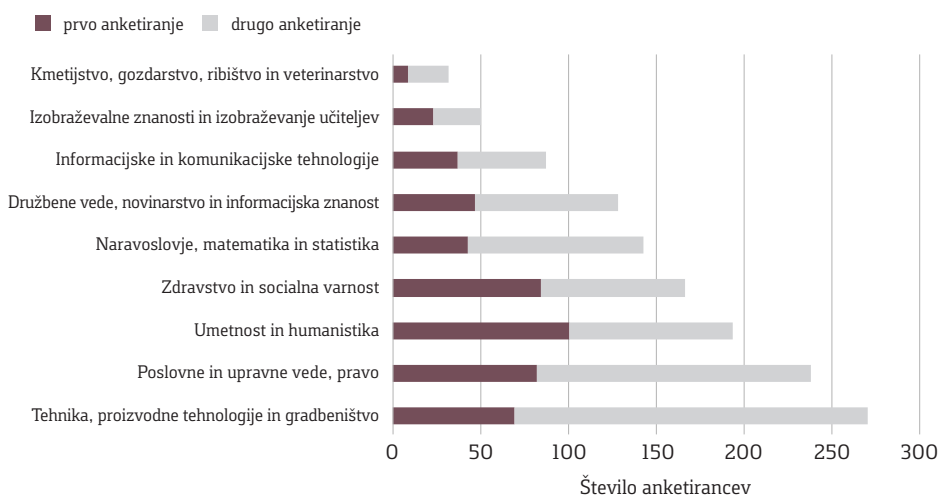
V prvo anketiranje so bili vključeni mednarodni študenti iz 45 držav ($n = 502$), v drugo pa iz 52 različnih držav ($n = 825$). Slika 4 prikazuje 20 držav, iz katerih najpogosteje prihajajo anketirani mednarodni študenti.

Največ študentov prihaja iz držav bivše Jugoslavije, predvsem Bosne in Hercegovine, Severne Makedonije ter Srbije. Pri nas je veliko študentov iz Španije, Portugalske, Italije in Francije. Prihajajo pa študenti z vseh kontinentov.

Zastopana so vsa področja po Klasius-P-16 (slika 5), najbolj pa naslednja: tehnika, proizvodne tehnologije in gradbeništvo, poslovne in upravne vede ter pravo, umetnost in humanistika ter zdravstvo in socialna varnost.



Slika 4: Matične države anketirancev



Slika 5: Anketiranci po področjih študija

Potek raziskave

Oba anketna vprašalnika sta bila oblikovana z uporabo odprtokodne aplikacije IKA, ki omogoča spletno anketiranje. Ko so študenti, sodelujoči pri projektu, zaključili z oblikovanjem in testiranjem anketnega vprašalnika za prvo anketiranje, je bila povezava do spletnega vprašalnika poslana na rektorat in v mednarodno pisarno Univerze v Ljubljani ter na Cmepius s prošnjo, da jo posredujejo vsem visokošolskim zavodom in posredno vsem mednarodnim študentom v Sloveniji, tako vpisanim na (redni) študij kot tistim na izmenjavi. V skladu s priporočili za spletno anketiranje (Callegaro idr., 2015) smo deležnike prosili za ponovno posredovanje povezave do spletnega anketnega vprašalnika. Za sodelovanje smo prosili tudi ZDŠ, in sicer da nagovorijo mednarodne študente, s katerimi bodo v stiku, da izpolnijo vprašalnik.

Prvo anketiranje je potekalo od 6. 4. do 28. 6. 2020. Klikov na anketni vprašalnik je bilo 1018, delno ga je izpolnilo 359 in v celoti 501 anketiranec. V analize so vključeni odgovori 860 anketirancev, ki so vprašalnik ustrezno izpolnili. Večina teh (714; 83 %) je anketni vprašalnik izpolnila med 6. in 9. 4. 2020. Za angleško različico vprašalnika se je odločilo 758 (74,5 %) in za slovensko 260 (25,5 %) anketirancev.

Drugo anketiranje je potekalo od 26. 11. 2020 do 26. 02. 2021. Klikov na anketo je bilo 1534, delno jo je izpolnilo 256 in v celoti 573 anketirancev. V analize so vključeni odgovori 829 anketirancev, ki so vprašalnik ustrezno izpolnili. Večina teh (804; 98,31 %) je anketni vprašalnik izpolnila med 26. 11. in 22. 12. 2020. Angleško različico vprašalnika je izbralo 975 (63,5 %) in slovensko različico 559 (36,5 %) anketirancev.

Obdelava podatkov

Zbrani podatki so bili obdelani s pomočjo orodij za analizo v IKA in s programom Microsoft Office Excel za prikaz osnovnih deskriptivnih statistik. Odgovore na odprta vprašanja smo analizirali z metodo sumativne analize vsebine. Pri

tem smo identificirali ključne besede in jih tudi količinsko opredelili z namenom bolj celostnega vpogleda in razumevanja situacije (Hsieh in Shannon, 2005; McKenna idr., 2017). Pred pregledom besedila smo oblikovali nekatere ključne besede/kode. Med pregledom odgovorov na vprašanja smo po večkratnem prebiranju oblikovali dodatne ključne besede in jih združili v smiselne kategorije. Oblikovali smo kvalitativne in kvantitativne prikaze rezultatov, pridobljenih z analizo vsebine.

V okviru projekta smo raziskovali jezikovne kompetence zdravstvenih delavcev v ZDŠ in ugotavljali jezikovni kapital institucije. Pristop k raziskovanju je predstavljen v poglavju »Jezikovne kompetence zdravstvenih delavcev Zdravstvenega doma za študente Univerze v Ljubljani«. Uporabnost grafičnih izdelkov, ki so bili oblikovani v okviru projekta, smo po njegovem zaključku raziskovali med mednarodnimi študenti v Ljubljani, kar je predstavljeno v poglavju »Grafična dimenzija komunikacije v zdravstvu«.

Zaključek projekta in projektne izdelki

Zaradi epidemije covida-19 so bile projektne aktivnosti prekinjene, zato smo plačnika zaprosili za podaljšanje projekta za en mesec in tako se je namesto konec junija zaključil s koncem julija 2020. Vse spremembe in prilagoditve, ki so bile posledica epidemije, so bile odobrene s strani financerja. Skupno je projekt obsegal 1575 študentskih ur, 160 mentorskih ur, 60 ur dela strokovne sodelavke v ZDŠ in 32 ur dela podpornega strokovnega osebja na Univerzi v Ljubljani. Medtem ko je bilo v okviru projekta z uporabo različnih metod (skupaj z dodatnimi raziskavami, izvedenimi po zaključku projekta) zbranih veliko kakovostnih podatkov, ki so zanimivi z znanstvenega vidika in obdelani v različnih poglavjih v tretjem delu monografije, ti rezultati v resnici presegajo neposredne cilje, ki jih je projekt zasledoval v financiranem delu. Neposredni rezultati projekta, ki so na podlagi izčrpnih analiz nastali v času trajanja projekta in bili predvideni v prijavi oziroma so se med samim projektom pokazali kot vsebinsko in metodološko ustrezn(ejš)i, so naslednji:

Gradiva za mednarodne študente

- Brošuri z aktualnimi informacijami o zdravstvenem sistemu in možnostih psihosocialne pomoči v času epidemije v angleščini (glej [prilogo 1](#) in [prilogo 2](#))
- Zgibanka za mednarodne študente ob prvem obisku ZDŠ v slovenščini in angleščini s pripravo za tisk in z možnostjo naknadnega urejanja besedil (slika 6)³



Slika 6: Projektni izdelek: Zgibanka ZDŠ za mednarodne študente – angleščina

³ Možnost naknadnega urejanja besedil je ključna, da se zagotovi trajnost pripravljene gradiva, saj se posledično lahko posodablja in uporablja tudi v prihodnjih letih, čeprav se nekatere informacije (npr. telefonske številke, elektronski naslovi, cene) spremenijo.

- Zgibanka za mednarodne študente Univerze v Ljubljani ob prihodu v Slovenijo v slovenščini in angleščini s pripravo za tisk z možnostjo naknadnega urejanja besedil (slika 7)
- Zgibanki za objavo na spletnih straneh oziroma za pošiljanje po e-pošti v obliki pdf (glej prilogo 3 in prilogo 4)



Slika 7: Projektni izdelek: Zgibanka UL za mednarodne študente – slovenščina

- Angleška spletna stran ZDŠ⁴ in dopolnjene informacije na slovenski spletni strani ZDŠ (sliki 8 in 9)

INFORMATION FOR PATIENTS

Making an appointment

Every time you go to ZDŠ, you have to make an appointment by email (international@zdstudenti.si).

When making an appointment by email, please copy and fill in the table with the following information.

Namen sporočila <i>Your reason for writing</i>	
Ime in priimek, datum rojstva, spol, vaša telefonska številka <i>Name and surname, date of birth, gender, your phone number</i>	
Država, kjer imate urejeno zdravstveno zavarovanje <i>Country of your health insurance</i>	
Vrsta zdravstvenega zavarovanja (pošljite scan zavarovalne kartice ali potrdila o zavarovanju) <i>Type of health insurance (please send scan of your health insurance card or certificate)</i>	
Trenutni naslov bivanja <i>(Current address of residence)</i>	

The appointment you get will be for the earliest possible date, depending on how urgent your problem is. Circumstances in healthcare frequently change, so please be patient.

[Here](#) you can find some advice on making an appointment and preparing for your first visit.

Slika 8: Projektni izdelek: Informacije za mednarodne študente na angleški spletni strani ZDŠ, detajl

NAVODILA ZA PACIENTE

Mednarodni študenti

Glavna enota ZDŠ se nahaja na Aškerčevi cesti 4, med Filozofsko fakulteto in Fakulteto za strojništvo. Dislocirana enota ZDŠ se nahaja v študentskem naselju v Rožni dolini (Svetčeva ulica 9), v bloku VIII.

[Navodila za naročanje](#)

Zdravstveni sistem v Sloveniji

Vsi študenti v Sloveniji imajo dostop do javnega zdravstvenega sistema. Nujna medicinska pomoč, splošni zdravniški pregledi, zdravila na recept in specialistične storitve so lahko brezplačni ali delno plačljivi glede na vrsto zdravstvenega zavarovanja in nujnost obravnave. V primeru zdravstvenih težav se običajno obrnemo na splošnega zdravnika v zdravstvenem domu.

Zdravstveno zavarovanje

Če imate	Kaj morate narediti?	Kaj vam pripada?
----------	----------------------	------------------

Slika 9: Projektni izdelek: Informacije za mednarodne študente na slovenski spletni strani ZDŠ, detajl

4 <https://www.zdstudenti.si/en/>.

Gradiva za zaposlene v ZDŠ

E-učilnica za zaposlene v ZDŠ na portalu e-Izobraževanje Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani (platforma Moodle) z interaktivnimi gradivi iz petih tematskih sklopov: splošne komunikacijske spretnosti; medjezikovne komunikacijske strategije; pogoste angleške fraze v pogovoru in telefonski pogovori v angleščini; strokovno besedišče in strokovni pogovori v angleščini; pisanje elektronskih sporočil in pisna komunikacija v angleščini (slika 10)⁵

- Primeri obrazcev za lažjo komunikacijo z mednarodnimi študenti (glej [prilogo 5](#) in [prilogo 6](#))

E-učilnica za zaposlene v Zdravstvenem domu za študente Univerze v Ljubljani (projekt IKTERUS)

Nadzorna plošča / Moji predmeti / Oddelek za anglistiko in amerikanistiko / IKTERUS

Pozdravljeni v e-učilnici

PROJEKT IKTERUS

Izboljšanje komunikacije s tujimi študenti v Zdravstvenem domu za študente Univerze v Ljubljani

Namen projekta IKTERUS je izboljšanje komunikacije med osebjem Zdravstvenega doma za študente Univerze v Ljubljani in mednarodnimi študenti ter izboljšanje dostopnosti informacij o koriščenju zdravstvenih storitev za mednarodne študente. V okviru projekta smo pripravili naslednja gradiva in upamo, da vam bodo v pomoč pri izboljšanju komunikacijskih spretnosti za sporazumevanje z mednarodnimi študenti. Za več informacij o projektu lahko kontaktirate koordinatorico Moniko Kavalir (monika.kavalir@ff.uni-lj.si).

Projekt sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada

Slika 10: Zaslonska slika začetne strani e-učilnice za zaposlene v ZDŠ

Gradiva za mednarodne študente so bila zaključena in dana v uporabo že med projektom (aktualne informacije v času epidemije; marec 2020) oziroma ob

⁵ Ker je e-učilnica del portala, ki ga vzdržuje Filozofska fakulteta UL, je predvideno, da bo ostala aktivna in odprta tudi v prihodnosti, kar pomeni, da se lahko zaposleni v ZDŠ vračajo in doizobražujejo, kakor jim narekujejo potrebe, uporabljajo pa jo lahko tudi novozaposleno osebje.

koncu projekta (julij 2020), medtem ko so bila gradiva za zaposlene pripravljena v času projekta, uporabljati pa so se dejansko začela šele nekoliko pozneje, saj je bilo zdravstveno osebje ZDŠ preobremenjeno zaradi epidemije. Glede na tematsko usmerjenost monografije ta jemlje za izhodišče vidik mednarodnih študentov, medtem ko bo področje e-izobraževanja za zaposlene v ZDŠ obdelano v ločeni publikaciji.

Diseminacija rezultatov

Rezultate projekta smo že takoj po zaključku začeli intenzivno deliti in predstavljati tako v formalnih kot manj formalnih oblikah. V članku »Ostati ali oditi – doživljanja mednarodnih študentov v času epidemije bolezni covid-19« v reviji *Družboslovne razprave* (Milavec Kapun, Kavalir, Kustec in Pušnik, 2020) smo predstavili razmišljanja mednarodnih študentov in njihove razloge, zakaj so v času prvega vala epidemije ostali v Sloveniji ali se vrnili v domačo državo, vključno s psihosocialnimi dejavniki, epidemijo in z njo povezanimi ukrepi, osebnimi razlogi ter dostopnostjo zdravstvenih storitev. V pripravi je še več znanstvenih člankov in delov monografij o različnih tematikah znotraj projekta, zlasti o delu, ki se navezuje na e-izobraževanje za zdravstvene delavce.

Različne vidike projekta in posamične rezultate smo predstavili na treh znanstvenih konferencah. V septembru 2020 smo predstavili prispevek z naslovom »Healthcare communication and international students in Slovenia during the coronavirus crisis« na konferenci *Translation, mediation and accessibility for linguistic minorities* v organizaciji univerz v Cordobi in Hannoveru (Monika Kavalir, Klavdija Kustec, Marija Milavec Kapun, Nace Pušnik), v septembru 2021 pa prispevek »IKTERUS: E-training in language and intercultural competences for healthcare professionals in Slovenia« na konferenci *EALTHY Virtual Symposium* v organizaciji združenja European Association of Language Teachers for Healthcare (Monika Kavalir, Marija Milavec Kapun, Petra Polanič). Monika Kavalir je v sodelovanju z Natašo Pirih Svetina predstavila tudi povezan pri-

spevek »Implementing clear writing in institutions - A view from Slovenia« na konferenci *Clear writing for Europe* v organizaciji institucij EU (13. 10. 2021).

Izvedene so bile tudi štiri manj formalne predstavitve. Monika Kavalir, Marija Milavec Kapun in Nina Tunteva so 23. 11. 2020 projekt skupaj s ključnimi rezultati, ugotovitvami in predlogi za izboljšanje predstavile na Cmepiusovi Jesenski šoli Cmepius za prijavitelje programa Erasmus+, s čimer smo dosegli široko občinstvo mednarodnih koordinatorjev in nekaterih odločevalcev na slovenskih visokošolskih ustanovah. Petra Polanič je samostojno izvedla dve predstavitvi, eno na študentski znanstveni konferenci Oddelka za anglistiko Univerze v Brnu *7th IDEAS English Students' Conference* 22. 5. 2021 z naslovom »Please insert a Slovene word into this English dialogue - Addressing language attitudes in teaching ELF to adults (Project IKTERUS)« in drugo z naslovom »Presenting project IKTERUS« na študentskem dogodku Oddelka za anglistiko in amerikanistiko Univerze v Ljubljani 26. 10. 2021. Haris Mustajbašić in Petra Polanič sta pripravila in izvedla tudi predstavitev e-učilnice in gradiv za e-učenje za razširjeno vodstvo in predstavnike zaposlenih v ZDŠ 23. 9. 2020. Dodatno smo ugotovitve in rezultate predstavili na več neformalnih sestankih z različnimi deležniki na področju visokega šolstva in mednarodnih izmenjav.

Del zbranih podatkov je bil vključen tudi v pripravo dveh zaključnih del na Oddelku za zdravstveno nego. Haris Mustajbašić je uspešno zagovarjal diplomsko delo. Ključne ugotovitve so predstavljene v poglavju »Jezikovne kompetence zdravstvenih delavcev Zdravstvenega doma za študente Univerze v Ljubljani«. Raziskavo o učinkih projektnih aktivnosti na naslednjo generacijo mednarodnih študentov je izvedla Ivana Knez v okviru priprave magistrskega dela z naslovom *Zdravstveno zavarovanje in dostopnost zdravstvene oskrbe za mednarodne študente v Sloveniji*.

Zaključek

Poglavje opisuje ozadje nastanka projekta IKTERUS, vključene akterje in potek izvajanja projektnih aktivnosti, ki ga je močno obarvala epidemija covid-19. Kljub temu je v času projekta potekalo intenzivno raziskovanje in sodelovanje z ZDŠ, večinoma na daljavo. Obsežen opus projektnih izdelkov govori o pomembnosti raziskovanja področja tematike zdravja in dobrega počutja mednarodnih študentov, posebno v času kriz, kot je bila pandemija covid-19.

Viri

- Beck, C. T. in Polit, D. F. (2018). *Essentials of nursing research: Appraising evidence for nursing practice* (9. izdaja). Lippincott Williams in Wilkins.
- Buschle, C., Reiter, H. in Bethmann, A. (2020). *Introducing the Qualitative Pre-test Interview (QPI) for questionnaire development*. SocArXiv. <https://doi.org/10.31235/osf.io/3mgqd>
- Callegaro, M., Lozar Manfreda, K. in Vehovar, V. (2015). *Web survey methodology*. Sage.
- DiCicco-Bloom, B. in Crabtree, B. F. (2006). The qualitative research interview. *Medical Education*, 40(4), 314-321. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2006.02418.x>
- Društvo psihologov Slovenije, Nacionalni inštitut za javno zdravje, UP Inštitut Andrej Marušič, UL Filozofska fakulteta in UP Fakulteta za matematiko, naravoslovje in informacijsko tehnologijo. (2021). *Ocena potreb po psihosocialni podpori v drugem valu epidemije covid-19*. <http://www.dps.si/wp-content/uploads/2021/03/Ocena-potreb-po-psihosocialni-podpori.pdf>
- Graneheim, U. H. in Lundman, B. (2004). Qualitative content analysis in nursing research: Concepts, procedures and measures to achieve trustworthiness. *Nurse Education Today*, 24(2), 105-112. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2003.10.001>
- Hsieh, H. F. in Shannon, S. E. (2005). Three approaches to qualitative content analysis. *Qualitative Health Research*, 15(9), 1277-1288. <https://doi.org/10.1177/1049732305276687>
- Javni štipendijski, razvojni, invalidski in preživninski sklad Republike Slovenije (2018). *Javni razpis Projektno delo z negospodarskim in neprofitnim sektorjem - Študentski inovativni projekti za družbeno korist 2016-2020 za študijski leti 2018/2019 in 2019/2020*. <https://www.srips-rs.si/vsi-razpisi/razpis/javni-razpis-projektno-delo-z-negospodarskim-in-neprofitnim-sektorjem-studentski-inovativni-pro-2>
- McKenna, L., Brooks, I. in Vanderheide, R. (2017). Graduate entry nurses' initial perspectives on nursing: Content analysis of open-ended survey questions. *Nurse Education Today*, 49, 22-26. <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2016.11.004>

- Milavec Kapun, M., Kavalir, M., Kustec, K. in Pušnik, N. (2020). Ostati ali oditi – doživljanja mednarodnih študentov v času epidemije bolezni COVID-19. *Družboslovne razprave*, 36(94-95), 75-100.
- Pusztai, D., Rozmann, N., Horváth, É., Szunomár, S. in Fusz, K. (2019). Health behavior, sleep quality and subjective health status of foreign students in Hungary. *Archives of Psychiatric Nursing*, 33(5), 83-87. <https://doi.org/10.1016/j.apnu.2019.06.002>
- Schartner, A. in Wang, Y. (2022). *International student experiences during the COVID-19 pandemic: Research briefing*. Newcastle University.
- Skromanis, S., Cooling, N., Rodgers, B., Purton, T., Fan, F., Bridgman, H., Harris, K., Presser, J. in Mond, J. (2018). Health and well-being of international university students, and comparison with domestic students, in Tasmania, Australia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(6), 1147. <https://doi.org/10.3390/ijerph15061147>
- SURS [Statistični urad Republike Slovenije]. (2020). *Vpis študentov v višješolsko in visokošolsko izobraževanje, Slovenija, študijsko leto 2019/2020*. <https://www.stat.si/statweb/News/Index/8802>
- SURS [Statistični urad Republike Slovenije]. (2021). *Vpis študentov v višješolsko in visokošolsko izobraževanje, Slovenija, študijsko leto 2020/2021*. <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/9537>
- Weissman, R. S., Klump, K. L. in Rose, J. (2020). Conducting eating disorders research in the time of COVID-19: A survey of researchers in the field. *International Journal of Eating Disorders*, 53(7), 1171-1181. <https://doi.org/10.1002/eat.23303>