

# PREGOVOR

Mateja Ana Grulja

---

Za zdravje tako domačih kot mednarodnih študentov v Ljubljani v času študija skrbi Zdravstveni dom za študente Univerze v Ljubljani (ZDŠ), ki se nahaja v središču mesta v neposredni bližini fakultet, natančneje med dvema fakultetama Univerze v Ljubljani, Filozofsko fakulteto in Fakulteto za strojništvo. Sodelovanje med Filozofsko fakulteto in ZDŠ ima že dolgoletno tradicijo. V preteklosti je sodelovanje med obema ustanovama potekalo predvsem na dveh področjih, in sicer področju urejanja skupnih tehničnih vprašanj, ki jih prinaša sobivanje v neposrednem sosedstvu, ter na področju organizacije izvajanja preventivnih sistematskih pregledov študentov, pri čemer je šlo za sodelovanje tako z referatom kot tudi z vodstvom fakultete. V zadnjem času smo v ZDŠ priča številnim izzivom, ki jih prinaša intenzivna internacionalizacija Univerze v Ljubljani in celotnega slovenskega visokošolskega prostora, zato se je pojavila potreba po dodatni pomoči in sodelovanju.

ZDŠ je javni zdravstveni zavod, ki zagotavlja celostno zdravstveno oskrbo na primarni ravni zdravstvenega varstva domačim in mednarodnim študentom tako Univerze v Ljubljani kot drugih visokošolskih zavodov. V ZDŠ so študentom na voljo zdravniki in drugi strokovnjaki različnih specialnosti:

- sedem timov splošne in družinske medicine,
- dva tima ginekologije in porodništva,
- diagnostični laboratorij,
- tim specialistične psihiatrije,
- dva specialista klinične psihologije,
- šest timov zobozdravstva,
- zobni rentgen,

- ustni higienik,
- zobotehnični laboratorij.

S povečevanjem števila študentov, ki prihajajo na mednarodno izmenjavo ali se vpisujejo na študij kot tujci, se iz leta v leto povečuje tudi število mednarodnih študentov, ki potrebujejo zdravstvene storitve v naši državi. Iz podatkov o obiskih mednarodnih študentov v ZDŠ je razvidno, da se je to število v obdobju od leta 2014 do leta 2019 skoraj podvojilo. V letu 2014 je ZDŠ obiskalo 1099, v letu 2019 pa 2136 mednarodnih študentov. V letu 2020 se je, zaradi epidemije covid-19, število obiskov mednarodnih študentov precej zmanjšalo, vendar se po izboljšanju epidemioloških razmer ponovno pričakuje trend rasti števila študentov na mednarodnih izmenjavah, s tem pa tudi povečanje potreb mednarodnih študentov po zdravstvenih storitvah.

Ravno v času največje rasti obiskov mednarodnih študentov, v začetku leta 2019, je prišlo do prvih kontaktov z dr. Moniko Kavalir z Oddelka za anglistiko in amerikanistiko Filozofske fakultete, s katero smo skupaj našli najustreznejšo obliko angleškega imena našega zavoda, v nadaljevanju pa nam je dr. Kavalir nudila pomoč tudi pri oblikovanju ustreznih nazivov usmerjevalnih tabel za mednarodne študente v angleškem jeziku. Vodstvo ZDŠ dr. Kavalir izreka iskreno zahvalo!

Kmalu po opisani, za ZDŠ izjemno pozitivni izkušnji, je sodelovanje med obema ustanovama dobilo povsem nove razsežnosti, in sicer v okviru izvajanja aktivnosti v projektu IKTERUS. Ideja za izvedbo skupnega projekta je nastala na podlagi želje po izboljšanju komunikacije z mednarodnimi študenti, ki obiskujejo ZDŠ zaradi potreb po zdravstvenih storitvah. Zaradi strmega naraščanja števila obiskov mednarodnih študentov smo v ZDŠ že zadnjih nekaj let zaznavali potrebo po izobraževanju naših zaposlenih na področju uporabe angleškega jezika v vsakodnevni komunikaciji s tujejezičnimi pacienti ter hkrati po povečanju dostopnosti informacij za mednarodne študente v zvezi z uveljavljanjem pravic iz naslova zdravstvenega zavarovanja v Sloveniji. Natančna identifikaci-

ja problema ob prijavi projekta na razpis za sofinanciranje se je glasila: »Težave pri komunikaciji s tujimi študenti v ZDŠ in nepoznavanje postopka uveljavljanja pravic iz naslova mednarodnega zdravstvenega zavarovanja s strani tujih študentov.« Kot osrednji cilj projekta pa je bilo navedeno izboljšanje komunikacije z mednarodnimi študenti v ZDŠ in izboljšanje informiranosti teh študentov o postopku uveljavljanja pravic iz naslova mednarodnega zdravstvenega zavarovanja.

V dokumentu »Program dela in finančni načrt ZDŠ za leto 2020« smo med letnimi cilji takole zapisali skupni cilj: »Izvedba projekta 'Izboljšanje komunikacije s tujimi študenti v Zdravstvenem domu za študente - IKTERUS', ki je bil izbran na podlagi javnega razpisa Javnega štipendijskega, razvojnega, invalidskega in preživninskega sklada Republike Slovenije, 'Projektno delo z negospodarskim in neprofitnim sektorjem - Študentski inovativni projekti za družbeno korist 2016 - 2020 za študijski leti 2018/2019 in 2019/2020', ki ga sofinancirata Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport ter Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada. Osrednji cilj projekta je izboljšanje komunikacije s tujimi študenti v ZDŠ in izboljšanje informiranosti tujih študentov o postopku uveljavljanja pravic iz naslova mednarodnega zdravstvenega zavarovanja. Posamezni/delni cilji projekta pa so uvedba QR kode za dostop do informacij na spletni strani ZDŠ, izdelava brošure z informacijami za tuje študente (informacije o zdravstvenem sistemu v RS, navodila za uveljavljanje pravic iz naslova mednarodnega zdravstvenega zavarovanja, vrste zdravstvenih dejavnosti oziroma storitev ZDŠ), dopolnitev angleške spletne strani ZDŠ z informacijami za tuje študente, oblikovanje notranjih in zunanjih označevalnih in usmeritvenih napisov za tuje študente v angleškem jeziku za njihovo lažjo prostorsko orientacijo v ZDŠ ter delavnice za izboljšanje komunikacijskih veščin v angleškem jeziku za zaposlene ZDŠ. Pri izvedbi projekta IKTERUS bomo sodelovali s štirimi fakultetami Univerze v Ljubljani: Filozofsko, Zdravstveno, Naravoslovno-tehniško in Fakulteto za socialno delo.«

V času projekta IKTERUS je bilo vzpostavljeno tvorno sodelovanje z vsemi deležniki projekta. Projekt je potekal v skladu z opredeljenimi cilji (osrednjim ter posamičnimi), vendar je bil zaradi epidemije covid-19 za en mesec zamrznjen, zato se je izvajanje podaljšalo do konca julija 2020 (prvotno je bilo načrtovano, da se projekt zaključi do konca junija 2020). Navkljub vsem težavam, saj je bila izvedba zaradi epidemije močno otežena, je bil projekt uspešno zaključen.

V Letnem poročilu ZDŠ za leto 2020 smo tako z veseljem zapisali, da smo projekt uspešno izvedli. Poudariti želimo, da smo bili zelo veseli možnosti sodelovanja v projektu IKTERUS, saj smo že dlje časa zaznavali problematiko glede komunikacije naših zaposlenih v tujem jeziku in obenem slabe informiranosti mednarodnih študentov glede uveljavljanja pravic iz naslova mednarodnega zdravstvenega zavarovanja ter dostopnosti zdravstvenih storitev v ZDŠ. V nadaljevanju navajamo poglobitve pridobitve projekta:

- izdelava zgibanke z natančnimi informacijami za mednarodne študente,
- dopolnitev angleške spletne strani z relevantnimi informacijami za mednarodne študente,
- prenovitev procesov naročanja in celostne zdravstvene oskrbe mednarodnih študentov,
- priprava interaktivne e-učilnice za izobraževanje in izpopolnjevanje naših zaposlenih na področju komunikacijskih veščin ter komunikacije v angleškem jeziku.

Vse naštetu prinaša pomembne izboljšave na obeh straneh, tako za mednarodne študente kot za naše zaposlene. Izboljšave zajemajo področje medsebojne komunikacije, področje dela naših zaposlenih z mednarodnimi študenti in področje informiranosti mednarodnih študentov. Pri tem je treba izpostaviti tudi časovni vidik uporabe rezultatov projekta, saj izoblikovane rešitve omogočajo dolgoročno uporabo. Tako je na primer zgibanka za mednarodne študente izdelana v obliki, ki omogoča popravke in posodobitve, e-učilnico pa zaposleni lah-

ko uporabljajo neomejeno, kar velja tako za sedanje kot za bodoče zaposlene. Vsa gradiva so izdelana zelo kvalitetno, kar predstavlja veliko dodano vrednost za obe ciljni skupini. Mednarodnim študentom omogoča lažjo uporabo zdravstvenih storitev v naši državi, ZDŠ pa kakovostnejše delo z njimi in posledično uspešnejšo zdravstveno obravnavo.

Vsem sodelujočim v projektu se zahvaljujemo za odlično opravljeno delo, katerega rezultati so nam v veliko zadovoljstvo in ponos.

**Mateja Ana Grulja, mag. posl. ved**  
V. d. direktorice Zdravstvenega doma  
za študente Univerze v Ljubljani