

UVOD

Monika Kavalir in Marija Milavec Kapun

Pričujoča monografija izhaja iz projekta »IKTERUS — Izboljšanje komunikacije s tujimi študenti v Zdravstvenem domu za študente Univerze v Ljubljani (ZDŠ)« in naslavlja problematiko informiranosti mednarodnih študentov¹ o zdravstvenem zavarovanju in pravicah, ki jim pripadajo glede na njihov status in državo izvora, njihovega dostopa do zdravstvenih storitev ter komunikacije zdravstvenih vsebin s strani pristojnih institucij (predvsem visokošolskih zavodov in zdravstvenih ustanov, pa tudi širše). Projekt je izšel iz partnerstva med Univerzo v Ljubljani in ZDŠ ter je bil financiran v okviru razpisa »Študentski inovativni projekti za družbeno korist« (glej poglavje »Ozadje, raziskovanje in izdelki projekta IKTERUS«).

V monografiji uporabljamo besedno zvezo »mednarodni študent«, ki opredeljuje študenta, ki je zapustil matično in odšel v drugo državo specifično zaradi študija. Po opredelitvi Organizacije za gospodarsko sodelovanje in razvoj je besedna zveza *foreign student* oziroma »tuji študent« manj primerna za opis študenta, ki nima državljanstva države, v kateri študira. Označevala naj bi posameznika, ki biva v tuji državi in se je odločil vpisati v tamkajšnjo izobraževalno institucijo (OECD, 2021). Glede na trende razvoja je smiselna redefinicija poimenovanja »mednarodni študent«, kot jo predlagata Shkoler in Rabenu (2020, str. 19): »/J/e posameznik, čigar primarni cilj je pridobitev (neke oblike) visokošolskega izobraževanja v državi, v kateri nima stalnega statusa bivanja in nima lokalnega državljanstva, ne glede na način izvedbe oziroma pristop k izobraževanju.«

1 V monografiji uporabljeni moški slovnični spol (študent, migrant itn.) se enakovredno nanaša na kateri koli spol.

Področje medjezikovne in medkulturne zdravstvene komunikacije, ki je bilo v Sloveniji dolgo zapostavljano, je v zadnjem času deležno več pozornosti raziskovalcev in tudi praktikov. V preteklosti smo bili del multikulturne države, s samostojnostjo Slovenije pa so se razlike bolj zaznavale in povečevale. Zdi se, da je bil povod za začetek raziskovanja tega področja migrantska kriza v letu 2015, ki je prinesla izzive tudi na področju zdravstvene oskrbe tujejezičnih pacientov iz drugih okolij. Na to je bilo opozorjeno tudi z znanstvenim posvetom o migracijah in zdravju v jeseni 2015, ki je bil organiziran v sodelovanju Zdravstvene in Filozofske fakultete Univerze v Ljubljani (Lipovec Čebren in Milavec Kapun, 2015).

Prelomnico v proučevanju kulturnih in jezikovnih problemov v zdravstvu ter kompetentnosti zdravstvenih delavcev na tem področju predstavlja projekt »Izdaja slovarja, namenjenega lažji komunikaciji migrantov z zdravstvenim osebjem«, ki je potekal v letih 2015–2017. Projekt sta sestavljala dva sklopa; prvi je bil namenjen oblikovanju večjezičnega priročnika za lažjo komunikacijo ciljne populacije z zdravstvenimi delavci (Hirci idr., 2019a, 2019b, 2019c, 2019d).² V drugem delu projekta so od marca do novembra 2017 po celotni Sloveniji potekala usposabljanja zdravstvenih delavcev na področju kulturnih kompetenc.³ Narejena je bila tudi raziskava med zdravstvenimi delavci glede komunikacijskih težav in jezikov sporazumevanja, ko pacient ne govori slovensko (Kocijančič Pokorn in Lipovec Čebren, 2019).

2 *Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje v zdravstvu* je zbirka štirih knjig, od katerih vsaka vključuje prevode za dva jezika, in sicer: 1 – angleško, francosko, 2 – rusko, kitajsko, 3 – arabsko, farsi in 4 – albanško (uradna albanščina in severni dialekt). Priročnik ima v vsaki knjigi poleg slovenščine še piktograme, ki so namenjeni za sporazumevanje z osebami, ki imajo slabše bralno razumevanje. Elektronska verzija vseh štirih knjig *Priročnika* in dodatne pete, ki nastala zaradi ukrajinske krize, je prosto dostopna na povezavi: <http://multilingualhealth.ff.uni-lj.si/>.

3 Glej program usposabljanja z naslovom »»Pacient ne govori slovensko!«: izziv za zdravstvene delavce v Sloveniji« na povezavi: <http://multilingualhealth.ff.uni-lj.si/Program%20usposabljanja.pdf>.

V nadaljevanju je bilo še več projektov s sorodnimi cilji:

- V okviru projekta »Za boljše zdravje in zmanjšanje neenakosti v zdravju«, ki ga je vodil Nacionalni inštitut za javno zdravje, je bil pripravljen tudi dokument o kulturnih kompetencah v zdravstvu z namenom zmanjševanja neenakosti v zdravstvu. Predstavljen je kot priročnik za zdravstvene delavce v Sloveniji z namenom dviga njihovih kulturnih kompetenc (Bofulin idr., 2016, 2018). Kultura je preplet različnih elementov in eden izmed njih je tudi jezik. Kulturno kompetenten zdravstveni delavec pa je zavezan tudi k jezikovno primerni obravnavi pacientov.
- V okviru še enega projekta Nacionalnega inštituta za javno zdravje, imenovanega »MoST - Analiza ranljivosti in neenakosti v zdravju v lokalnih skupnostih«, je bila v času med aprilom 2018 in avgustom 2019 narejena kvalitativna raziskava o ranljivosti in neenakosti v zdravju v lokalnih okoljih, osredotočala se je specifično tudi na področje jezikovnih in kulturnih kompetenc v zdravstvenih ustanovah v osmih lokalnih okoljih (Huber idr., 2020).
- Evropski projekt »'Sim-Versity' - Optimizing patient safety through culturally competent simulation-based education with health professionals«,⁴ v katerem sodeluje Fakulteta za zdravstvene vede Univerze v Mariboru, je usmerjen na področje oblikovanja izobraževalnih vsebin za zagotavljanje varnosti pacienta in zdravstvenih delavcev z dvigom kulturnih kompetenc strokovnjakov.
- V okviru mreže HERA (Humanities in the European Research Area) skupaj z Evropsko komisijo je bil v začetku leta 2019 financiran skupni raziskovalni program »Javni prostori: kultura in integracija v Evropi«. V okviru tega so tudi v slovenskih bolnišnicah raziskovali dokumente za zagotavljanje kulturno, religiozno, spolno in jezikovno kompetentne oskrbe (Doričič idr., 2021).

4 <https://sim-versity.eu/who-we-are/?lang=sl>.

Navedeni projekti in raziskave se v veliki meri nanašajo predvsem na tujejezične paciente begunce in pozneje tudi na druge vrste migrantov. V Slovenijo se vsako leto priseli več tujcev, tako je zaznati med letoma 2015 (15.420 oseb) in 2020 (36.110 oseb) skoraj 135-odstotni porast priseljencev iz tujine.⁵ Tako begunci kot tudi drugi priseljenci iz tujine se zelo razlikujejo glede na kulturo in jezik, dolžino bivanja ter razlog za prihod v Slovenijo. Mednarodni študenti so pri tem pomembno drugačni od drugih tujejezičnih (začasnih) prebivalcev Slovenije in tudi izzivi, s katerimi se srečujejo v zdravstveni komunikaciji, so posebni. Glede na rezultate raziskave Nacionalnega inštituta za javno zdravje različni strokovnjaki niso identificirali mednarodnih študentov kot »ranljivo« oziroma marginalizirano skupino prebivalstva (Lipovec Čebren, Keršič Svetel in Pistotnik, 2016). Deloma se jih lahko uvrsti v skupino oseb, ki nimajo urejenega zdravstvenega zavarovanja, kar pa ni njihova primarna značilnost. Po eni strani gre tu za mlado populacijo, ki načeloma nima večjih in pogostih zdravstvenih težav, vendar pa je zelo aktivna, se ukvarja s številnimi in raznolikimi dejavnostmi, potuje ter hkrati preizkuša različne izzive. Kar mednarodne študente loči od številnih drugih tujcev, ki živijo v Sloveniji, je, da so aktivno vključeni v proces izobraževanja, pri čemer lahko pričakujemo, da gre tipično za osebe, ki so že dosegle določeno raven izobrazbe, so radovedne, razmišljujoče in v tem smislu lahko tudi zahtevni pacienti. Želijo razumeti, kaj se dogaja v njihovem telesu, vključno z uporabo strokovnih izrazov, razumevanjem znanstvenega ozadja diagnoz in postopkov, učinkovanjem terapije ter možnostmi za samooskrbo. Študentsko obdobje je zahtevno tudi z vidika iskanja samega sebe, vzpostavljanja odnosov z drugimi, gradnje osebne in profesionalne identitete. Pri tem jih pogosto vodi izoblikovano pričakovanje po individualnem nadzoru nad lastnim telesom in zdravjem. Glede na državo izvora v Sloveniji pogosto pričakujejo enako dobro ali boljše zdravstveno oskrbo kot doma in kritično ocenjujejo svojo študijsko izkušnjo tudi skozi to perspektivo.

5 <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/0512006S.px/>.

Monografijo sestavljajo trije sklopi. Prvi sklop obsega tri teoretično obarvana poglavja, v katerih so predstavljene teoretične osnove o migracijah na splošno in o mednarodnih študentih pri nas. Podane so nekatere teoretične podlage o identiteti, akulturaciji in oblikah mobilnosti študentov.

Prvo poglavje, »Migracije v svetu in Evropi« (Ines Kokalj in Klavdija Kustec), uvodoma predstavlja definicije, ključne teorije migracij in njihovo spreminjanje skozi čas. Podan je pregled zgodovine migracij, njihov obseg in trendi, posledice za posamezno družbo ter vpliv na izobraževanje in pretok znanja. Izpostavljen je tudi vpliv epidemije covida-19 na migracije.

V drugem poglavju z naslovom »Mednarodni študenti v Sloveniji in na Univerzi v Ljubljani« (Nataša Pirih Svetina in Monika Kavalir) so predstavljeni mednarodni študenti kot posebna skupina migrantov, ki potujejo v drugo državo za namen študija. Podan je oris migracij študentov v Sloveniji in specifično opis migracij študentov na Univerzi v Ljubljani kot osrednji slovenski visokošolski izobraževalni instituciji, ki ima tudi največje število mednarodnih študentov. V nadaljevanju je celovito predstavljen modul Leto plus. Izpostavljeni so nekateri izzivi mednarodnih študentov, povezani z bivanjem in študijem v Sloveniji.

Tretje poglavje, »Oblikovanje identitete posameznika in mednarodne migracije študentov« (Marija Milavec Kapun), se osredotoča na izzive gradnje osebne in profesionalne identitete posameznika s poudarkom na mednarodnih študentih. Podana so teoretična izhodišča o akulturaciji in akulturacijskem stresu ter problematika z vidika študentov, ki se izobražujejo v tujini. V zadnjem delu prispevek podaja nekatere poglede na različne oblike migracij, ki se spreminjajo skozi čas in prostor, z osredotočenostjo na slovensko okolje. Podan je tudi pogled na preoblikovanje migracij študentov v prihodnosti.

Drugi sklop vključuje predstavitev projekta in potek dela na projektu s poudarkom na aktivni vključenosti študentov.

V četrtem poglavju, »Ozadje, raziskovanje in izdelki projekta IKTERUS« (Marija Milavec Kapun in Monika Kavalir), so opisana izhodišča za oblikovanje projekta, akterji in deležniki. Izpostavljen je izziv epidemije, ki je vse projektne aktivnosti preselila na splet in jih podaljšala za en mesec. Opisan je metodološki pristop k raziskovanju v času projekta in tudi pozneje z namenom ugotavljanja učinkov različnih intervencij v času projekta. V zadnjem delu pa so izpostavljeni rezultati projekta, ki so namenjeni mednarodnim študentom in tudi zaposlenim v ZDŠ.

Peto poglavje, »Študentsko doživljanje interdisciplinarnega dela« (Petra Polanič), se osredotoča na študente dodiplomskih in podiplomskih programov štirih fakultet Univerze v Ljubljani, ki so bili vključeni v projekt IKTERUS. Njihovo sodelovanje na projektu pod okriljem pedagoških mentorjev je bilo izrazito interdisciplinarno naravnano, imeli so zelo različna predznanja in strokovna ozadja. Na kompleksnost njihovega sodelovanja in povezovanja je vplivala še epidemija. Analiza vsebine odgovorov na odprta vprašanja poda nekatere vpogled v doživljanje sodelovanja v interdisciplinarnih projektih z gledišča študentov.

Tretji sklop pa vključuje predstavitev ključnih, izjemno bogatih rezultatov projekta in izvedenih raziskav.

Šesto poglavje, »Zdravstveno varstvo mednarodnih študentov« (Marija Milavec Kapun), prikazuje koncept dostopnosti zdravstva in njegove elemente ter pomen za mednarodne študente. Opisane so možnosti zdravstvenega zavarovanja mednarodnih študentov v Sloveniji in kako imajo to dejansko urejeno mednarodni študenti glede na rezultate raziskave, ki je potekala v času projekta in kot postanketa z namenom ugotavljanja učinkov različnih projektih aktivnosti za informiranje mednarodnih študentov o možnostih zavarovanja z namenom zagotavljanja ustrezne in pravočasne zdravstvene oskrbe brez dodatnih finančnih obremenitev.

Sedmo poglavje prikazuje rezultate raziskave o »Zdravstveni pismenosti mednarodnih študentov« (Marija Milavec Kapun), ki je bila izvedena v prvi iteraciji vprašalnika. Ker je zdravstvena pismenost pogosto pogojena z okoljem, v katerem se nahajamo, je raziskava med mednarodnimi študenti preverjala, kako bi znali reagirati v Sloveniji v primeru potrebe po urgentnih zdravstvenih storitvah (na primer reševanje problema suma zlomljene roke), kako bi našli pot do ambulante splošne/družinske medicine (če bi imeli srbeč izpuščaj) ali do zobozdravniške oskrbe (hud zobobol) in kako bi ravnali, če bi imeli psihosocialne težave. Pri anketirankah, ki so se opredelile z žensko identiteto, smo preverjali tudi to, kako bi reagirale v primeru nepričakovane krvavitve iz nožnice in če bi potrebovale kontracepcijske tablete.

Osmo poglavje, »Jezikovne kompetence zdravstvenih delavcev Zdravstvenega doma za študente Univerze v Ljubljani« (Haris Mustajbašić, Marija Milavec Kapun in Monika Kavalir), prikazuje rezultate raziskovanja jezikovnih kompetenc in jezikovnega kapitala zdravstvenega osebja ZDŠ ter njihovo pripravljenost za nadgradnjo jezikovnih znanj. Zaradi globalizacije se tudi slovenski zdravstveni delavci pri svojem delu vse pogosteje srečujejo s tujejezičnimi pacienti, ki potrebujejo zdravstveno obravnavo. Komunikacija v tujem jeziku je zaradi tega poseben izziv in odgovornost vseh vključenih. Pri zdravstveni obravnavi mednarodnih študentov je toliko bolj pomembna vključujoča komunikacija, da jim je zagotovljena pravočasna in ustrezna zdravstvena obravnavo. Oblikovani predlogi glede krepitev jezikovnih in komunikacijskih kompetenc zaposlenih v ZDŠ so prenosljivi tudi v druga zdravstvena okolja v Sloveniji.

Deveto poglavje, »Jezikovna vprašanja pri posredovanju informacij mednarodnim študentom« (Monika Kavalir in Nataša Pirih Svetina), na osnovi opazovanj in pregleda nekaterih ustaljenih praks komunikacije predvsem izobraževalnih in drugih institucij z mednarodnimi študenti v Sloveniji ter analize rezultatov raziskave, izvedene v okviru projekta, oblikuje nekatere ključne predloge za ustreznejše in boljše načine komunikacije z mednarodnimi študenti. Pri tem se osnovni predlogi oblikujejo okoli treh osnovnih vprašanj: kdo so potencialni na-

slovniki, katere informacije jim želimo posredovati in kateri so najprimernejši jeziki za posredovanje teh informacij.

Deseto poglavje, »Grafična dimenzija komunikacije v zdravstvu« (Nace Pušnik in Maša Kokalj), se osredotoča na proces oblikovanja grafičnega izdelka za namen posredovanja uporabnih in zanimivih informacij mednarodnim študentom ter drugim deležnikom, od načrta do končne izvedbe izdelka. Poglavje vključuje splošne vidike grafičnega oblikovanja, kako pristopiti k oblikovalskemu projektu, deloma se osredotoči tudi na ožje strokovno področje grafičnega oblikovanja, kot je opredelitev ter pojasnilo grafičnih in tipografskih elementov. V zaključku pa so predstavljeni projektni izdelki, analiza njihove uspešnosti in možne izboljšave oziroma priložnosti za nadgradnjo.

V poglavju »Zaključki in predlogi izboljšav« (Monika Kavalir in Marija Milavec Kapun) so podana ključna spoznanja in priporočila, ki izhajajo iz projekta IKTERUS, izvedenih raziskav in drugih interakcij z različnimi deležniki ter aktivnosti na projektu. Projekt predstavlja prvo sistematično proučevanje problematike in izzivov mednarodnih študentov z vidika komunikacije, dostopnosti zdravstva in deloma tudi vključevanja v okolje. Oblikovani predlogi lahko predstavljajo temeljna izhodišča za pripravo izboljšav, ki bodo zagotovile boljšo sprejetost in delovanje mednarodnih študentov v akademskem in kulturnem okolju. Z okrepitevijo skrbi za njihovo zdravje in dobro počutje postajajo mednarodni študenti tudi glasniki spodbudnih slovenskih študijskih okolij.

Monografija je publikacija, ki predstavlja osnovo za nadaljnje proučevanje problematike mednarodnih študentov v Sloveniji, tako z zdravstvenega vidika kot tudi deloma z nekaterih drugih. Hkrati pa predstavlja izhodišča za oblikovanje strategij za pristop k mednarodnim študentom, da se bodo v Sloveniji počutili dobro in sprejete. S tem bo možno dosegati optimalne učinke študentskih migracij tako na posameznike, ki prihajajo k nam z namenom študija, kot tudi njihove vrstnike, izobraževalne institucije in ne nazadnje na celotno družbo.

Viri

- Bofulin, M., Farkaš-Lainščak, J., Gosenca, K., Jelenc, A., Keršič-Svetel, M., Lipovec Čebtron, U., Pistotnik, S., Škraban, J. in Zaviršek, D. (2016). *Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba: Priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev*. Nacionalni inštitut za javno zdravje. http://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/prirocnik_kulturne_kompetence_2016.pdf
- Bofulin, M., Farkaš-Lainščak, J., Gosenca, K., Jelenc, A., Keršič-Svetel, M., Lipovec Čebtron, U., Pistotnik, S., Škraban, J. in Zaviršek, D. (2018). *Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba: Priročnik za razvijanje kulturnih kompetenc zdravstvenih delavcev* (1. ponatis). Nacionalni inštitut za javno zdravje.
- Doričić, R., Orzechowski, M., Nowak, M., Tutić Grokša, I., Bielińska, K., Chowaniec, A., Ramsak, M., Łuków, P., Muzur, A., Zupanič-Slavec, Z. in Steger, F. (2021). Diversity competency and access to healthcare in hospitals in Croatia, Germany, Poland, and Slovenia. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(22), 11847. <https://doi.org/10.3390/ijerph182211847>
- Hirci, N., Homar, V., Jazbinšek, S., Kocijančič Pokorn, N., Korošec, T., Lipovec Čebtron, U., Mikolič Južnič, T., Milavec Kapun, M., Pistotnik, S., Rotar-Pavlič, D. in Zelko, E. (2019a). *Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje v zdravstvu [1, Angleško, francosko]*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Hirci, N., Homar, V., Jazbinšek, S., Kocijančič Pokorn, N., Korošec, T., Lipovec Čebtron, U., Mikolič Južnič, T., Milavec Kapun, M., Pistotnik, S., Rotar-Pavlič, D. in Zelko, E. (2019b). *Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje v zdravstvu [2, Rusko, kitajsko]*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Hirci, N., Homar, V., Jazbinšek, S., Kocijančič Pokorn, N., Korošec, T., Lipovec Čebtron, U., Mikolič Južnič, T., Milavec Kapun, M., Pistotnik, S., Rotar-Pavlič, D. in Zelko, E. (2019c). *Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje v zdravstvu [3, Arabsko, farsij]*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Hirci, N., Homar, V., Jazbinšek, S., Kocijančič Pokorn, N., Korošec, T., Lipovec Čebtron, U., Mikolič Južnič, T., Milavec Kapun, M., Pistotnik, S., Rotar-Pavlič, D. in Zelko, E. (2019d). *Večjezični priročnik za lažje sporazumevanje v zdravstvu [4, Albansko]*. Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Huber, I., Lipovec Čebtron, U. in Pistotnik, S. (ur.). (2020). *Neenakosti in ranljivosti v zdravju v Sloveniji: Kvalitativna raziskava v 25 okoljih*. Nacionalni inštitut za javno zdravje. https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/neenakosti_ranjivosti.pdf
- Kocijančič Pokorn, N. in Lipovec Čebtron, U. (ur.). (2019). *Večjezično zdravje: Komunikacijske strategije in večkulturni stiki s tujejezičnimi bolniki v slovenskem zdravstvenem sistemu*. Znanstvena založba Filozofske fakultete. <https://e-knjige.ff.uni-lj.si/znanstvena-zalozba/catalog/view/137/236/3665-1>

- Lipovec Čebren, U., Keršič Svetel, M. in Pistotnik, S. (2016). Zdravstveno marginalizirane - »ranljive« skupine: Ovi-re v dostopu do sistema zdravstvenega varstva in v njem. V J. Farkaš Lainščak (ur.), *Ocena potreb uporabnikov in izvajalcev preventivnih programov za odrasle: Ključni izsledki kvalitativnih raziskav in stališča strokovnih delovnih skupin* (str. 14-25). Nacionalni inštitut za javno zdravje. https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/ocena_potreb_odrasli.unlocked.pdf
- Lipovec Čebren, U. in Milavec Kapun, M. (ur.). (2015). *Migracije in zdravstvo*. Zdravstvena fakulteta Univerze v Ljubljani. <https://www.zf.uni-lj.si/images/stories/datoteke/Zalozba/Migracije.pdf>
- OECD [Organisation for Economic Co-operation and Development]. (2021). *Education at a Glance 2021: OECD Indicators*. OECD Publishing. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/b35a14e5-en>
- Shkoler, O. in Rabenu, E. (2020). Defining international student mobility and higher education. V O. Shkoler, E. Rabenu, P. M. W. Hackett in P. M. Capobianco (ur.), *International student mobility and access to higher education* (str. 1-27). Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-44139-5>