

Når ledelse og kolleger skal tage imod en udenlandsk læge

Af: Kirsten Floris, FlorisConsult, ekstern konsulent på Kompetencer i et fremmed land

”Som udenlandsk læge afgiver man suveræniteten på det sproglige felt. Det er vigtigt, at suveræniteten ikke skrider på de faglige kompetencer. Derfor er positiv tiltale og omtale vigtig, ligesom der skal arbejdes med rum til forskellighed i afdelingerne. Hvorfor stiller vi ikke spørgsmål til vore udenlandske kolleger, når vi er på hjemmebane? Vi stiller jo spørgsmålene, når vi selv er ude af rejse”.

Læge og udviklingskonsulent Marlene Mohr, Herlev Hospital

Viden om udenlandske læger i dagens og morgendagens hospitalspraksis.

I projekt ”Kompetencer i fremmed land” får alle deltagende hospitalsafdelinger i Region Hovedstaden et tilbud om at få udarbejdet et afdelingsportræt.

Et afdelingsportræt er et strategisk blik på dagens og morgendagens praksis og kompetencebehov, som bygger på viden fra ledelse og kolleger til de udenlandske læger. Metodisk arbejdes ud fra nøglekompetencerne i speciallægeuddannelsen og det nationale kompetenceregnskab. Portrættet giver også bud på

- God praksis og dilemmahistorier fra dagens praksis og samarbejde
- Et fremtidsbillede af afdelingens opgaver og kompetencebehov 3 år frem
- Udviklingstemaer for afdelingens arbejde med at rekruttere, modtage og fastholde de udenlandske læger.

Projektet er midtvejs – og der er allerede nu indhentet nyttig viden om det strategiske blik på introduktion af udenlandske læger. Viden er indhentet fra forskellige afdelinger og hospitalsspecialer – for eksempel Neurologi, Kirurgi, Radiologi og Ortopædkirurgi.

Værdier i at få udenlandske læger som kolleger

”Jeg oplever det som en rejse i hverdagen, hvor jeg og kolleger i afdelingen får en ny kulturforståelse”, siger en dansk lægekolega, som i øvrigt er begyndt på et studie i interkulturel kommunikation.

Generelt fremhæver ledelse og kolleger, at kollegaskabet med udenlandske læger har bidraget til, at danske læger og kolleger får:

- En interkulturel viden på første hånd, som er god og nyttig i forhold til at kunne kommunikere med patienter med forskellige udenlandske baggrunde
- Et nyt blik på egen praksis – og derfor en udfordring i at beskrive og formidle egen praksis på nye måder
- Fordelen i, at udenlandske læger kan virke som rollemodel for nye læger og patienter.

Udfordringer i at modtage udenlandske læger på afdelingen

De involverede afdelinger og hospitaler peger også på dilemmaer i den daglige praksis på afdelingen. Her åbner vi for 5 centrale dilemmaer og udviklingstemaer fra afdelingsportrætte.

Dilemma 1: Oplevelse af faglighed – på nyt land

Som udenlandsk læge kan det være et dilemma at opleve sin faglighed degraderet, fordi man ikke kan kommunikere sin lægefaglighed på eget modersmål. Når man ikke er fortrolig med det danske sprog, kan patienter, pårørende og kolleger have tendens til at stille spørgsmålstejn ved fagligheden. En undersøgelse i Ugeskrift for Læger i maj 2008

viser, at utilstrækkelig kommunikation udgør den største udfordring for udenlandske læger, og kommunikative problemer har indflydelse på bedømmelsen af faglige kompetencer.¹ Udfordringen for kolleger og ledelse er at imødekomme den nye udenlandske kollega, skabe rum for at den ny kollega præsenterer og præsterer kompetencer, dele viden om erfaringer og praksis – og understøtte den enkelte udenlandske læges oplevelse af faglighed i nyt land.

Dilemma 2: Kommunikation med patienter og pårørende

Glostrup Hospital har i sit optageområde 20% borgere med udenlandsk baggrund. Ca. 10% af det sundhedsfaglige personale har en udenlandsk baggrund. På Neurologisk Afdeling er der 15 udenlandske læger fra 10 forskellige nationaliteter. Denne ramme giver i sig selv en række dilemmaer i forhold til at håndtere kommunikation med patienter og pårørende.

Lægerne skal i dag kunne håndtere viden og dialog på nye måder.

Patienter og pårørende møder op med viden og forventningen om en dialog med lægen. Et eksempel kan være: Lægen og sygeplejersken holder en samtale med patienten og to af hans pårørende. Patient og pårørende har forinden bedt om og fået en kopi af patientjournalen – og har forberedt sig grundigt via Internettet generelt, de sundhedsfaglige portaler og netværkskontakter. De har hørt om et særligt forsøgsarbejde på Karolinska i Sverige, og de udfordrer lægen med spørgsmålet, om Kirurgisk Afdeling kan opnå samme resultater ud fra deres behandlingsmetoder. Udfordringen for en udenlandsk læge kan her være at matche og uddybe den viden, danske patienter kommer med.

Lægerne skal også kunne forstå og håndtere forskellige tilgange til pleje og omsorg. Det gælder konkret både kontakten til danske pårørende, som på grund af opbrudte familiemønstre ikke koordinerer kontakten til hospitalet, og udenlandske pårørende som oplever en anderledes og fælles omsorgsforpligtelse over for deres familiemedlem. Udfordringen for en udenlandsk læge kan være at samarbejde med afdelingsledelsen om rammer for besøg for og dialog med pårørende.

Dilemma 3: Vidensdeling mellem lægerne

Kolleger og ledelse peger på, at der er brug for at styrke den interne kommunikation og vidensdeling mellem udenlandske og danske læger.

Et eksempel kan være: En udenlandsk og en dansk læge læser en instruks sammen og har en dialog omkring analyse af materialet, procedure og formidling til patienten. Den udenlandske læge siger ja, stiller ikke spørgsmål eller giver andre bud på håndtering af situationen. Den danske læge bliver usikker på, om den udenlandske læge har forstået og kan handle. Måske har den udenlandske læge ikke erfaring med at stille spørgsmål og se spørgsmålet som en del af egen lægefaglig udvikling. Udfordringen for afdelingen og den udenlandske læge er at indarbejde en kultur, hvor det er naturligt at stille spørgsmål og være åben for gensidig feedback – mellem læger på tværs af kulturer og erfaringer.

Et andet eksempel kan være: Ved morgenkonferencen kan den udenlandske læge opleve vanskeligheder og utryghed ved at formidle og kommunikere. Han sætter sig på en stol i hjørnet af rummet og oplever i sin orientering til kollegerne, at der kommer knuder i

¹ Ugeskrift for Læger 1/70/21

sproget, som han ellers ikke oplever i hverdagens arbejde som kirurg. Udfordringen for afdelingen er at skabe et godt og åbent læringsmiljø for udenlandske læger.

Dilemma 4: Samarbejde med andre faggrupper

Sproglige og kommunikative kompetencer er i spil ved fx – x ved diktafon- og journalskrivning, patientsamtaler, ledelse af akutte situationer og morgenkonferencer. Nyere undersøgelser viser, at viljen og evnen til at spørge om hjælp og tage imod råd vurderes forskelligt fra udenlandske læger og danske kolleger.

Et eksempel kan være: Lægeseekretæren skal gætte sig frem til, hvad lægen har indtalt i diktafonen. ”Vi kan ikke skrive, hvad de udenlandske læger siger, og bliver nødt til at tilpasse og fordanske sproget, fordi patientjournalen går ud af huset. Det er vigtigt, at alle informationer er korrekte og samtidig have lægens accept”, siger en lægeseekretær. Der er også indhentet gode erfaringer med netop lægeseekretæren som en god sproglig sparringspartner i hverdagen. Udfordringen er at indarbejde en kultur, hvor det er i orden at give kollegial feedback omkring mundtlig og skriftlig sprog i forbindelse med patientjournalen.

Et andet eksempel kan være: En kvindelig sygeplejerske forsøger at rådgive en mandlig udenlandsk læge ud fra egne observationer af patienten – men oplever at hendes viden og faglighed ignoreres. Hvis den pågældende læge ikke opfatter sygeplejersken som en sparringspartner, der kan give viden og rådgivning, udfordres den gensidige faglige respekt og dialogen. Måske har den mandlige læge ikke tradition for at søge viden hos sygeplejersker og andre faggrupper? Måske har han svært ved at indrømme, hvad han ikke ved eller er i tvivl om? Udfordringen for den udenlandske læge er at arbejde med samarbejdssituationer, hvor kolleger skal hjælpe hinanden på tværs af køn og fagligheder.

Dilemma 5: Den udenlandske læges vej ind i en anden organisationskultur

At navigere og orientere sig i en ny organisation, hospitalsreform, strejker og behandlingsgarantier kan være en udfordring både for udenlandske og danske læger.

Et eksempel kan være: En udenlandsk læge har erfaringer fra andre organisationskulturer, hvor lægen er en autoritet, og hvor der ikke er tradition for, at patienter stiller spørgsmålstejn. En patient i krise er kørt op – og den udenlandske læge siger: ”Sådan taler du ikke til mig som læge”. Udfordringen for den udenlandske læge er at håndtere egen faglig viden og rolle i patientdialogen. Udfordringen for afdelingen er at kunne formidle viden om patientadfærd, kvalitetskriterier, klagemuligheder og organisatoriske rammer og normer i dansk hospitalspraksis.

Faktaboks:

- Arbejdsmarkedsafdelingen i Region Hovedstaden gennemfører dette uddannelsesprojekt for i alt 64 udenlandske hospitalsansatte læger i regionen. Projektet er støttet af EU's Socialfond.
- 32 udenlandske læger får muligheden for at træne og dele viden i udviklingsprogrammets næste runde. Næste start er medio august 2009
- Vil du have uddannelsesprogrammerne for efteråret 2009 og vide mere om projektet, kan du kontakte projektleder Charlotte Andersen på tlf. 3864 9988 eller på mail: chaand03@glo.regionh.dk

Læs også:

- 13 udenlandske læger på vej ind i dansk hospitalspraksis

- Portræt af en udenlandsk læge.