

Anne Britt Djuve og Hanne Cecilie Pettersen

## **Syk og misforstått?**

En kartlegging av erfaringene til  
71 minoritetsspråklige pasienter  
ved Ullevål Sykehus



Anne Britt Djuve og Hanne Cecilie Pettersen

## **Syk og misforstått?**

En kartlegging av erfaringene til  
71 minoritetsspråklige pasienter  
ved Ullevål Sykehus

© Forskningsstiftelsen Fafo 1998  
ISSN 0804-5135

# Innhold

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| Forord .....                                                  | 5  |
| 1 Etniske minoriteter og helsevesenet.....                    | 6  |
| 2 Data og metode .....                                        | 10 |
| Utvalg og rekruttering .....                                  | 10 |
| Intervjuer .....                                              | 11 |
| 3 Kjennetegn ved pasientgruppa.....                           | 13 |
| 4 Sykdomshistorie.....                                        | 17 |
| 5 Opplevelser av kvalitetsaspekter ved sykehustjenestene..... | 19 |
| 6 Avslutning/oppsummering.....                                | 30 |
| Bakgrunn .....                                                | 30 |
| Opplevelser av sykehustjenestene .....                        | 30 |
| Litteratur.....                                               | 31 |
| Vedlegg.....                                                  | 33 |



# Forord

Dette notatet er skrevet på oppdrag for Ullevål Sykehus. I notatet presenteres informasjon som er innhentet gjennom intervjuer med 71 minoritetsspråklige pasienter ved Ullevål Sykehus.

Undersøkelsen ble, som det redegjøres for senere i notatet, betydelig mindre omfattende enn opprinnelig planlagt. Vi mener likevel at materialet gir et viktig bidrag til forståelsen av hvordan det oppleves å være pasient for personer med minoritetsbakgrunn. Følelsen av litenhet og avmakt kan være påtrengende for noen og enhver når helsen skranter og en må legge sin skjebne i andres hender. For etniske minoriteter kommer opplevelsen av kulturforskjeller og språkproblemer i tillegg til de problemene vi alle kan oppleve i møtet med helsevesenet. Dette er den første norske undersøkelsen av språklige minoriteters møte med helsevesenet som baserer seg på informasjon innhentet fra pasientene selv.

Notatet er et samarbeidsprosjekt mellom Hanne Pettersen og Anne Britt Djuve. Hanne Pettersen har vært den drivende kraft i prosjektet fra starten av, men som følge av at Pettersen gikk i svangerskapspermisjon før prosjektet var avsluttet, er det likevel Anne Britt Djuve som står ansvarlig for den endelige utformingen av notatet.

Oslo, 26. oktober 1998

Anne Britt Djuve, prosjektleder

# 1 Etniske minoriteter og helsevesenet

Ullevål Sykehus er regionsykehus for 850 000 innbyggere i helseregion I (Oslo, Oppland og Hedmark), sentralsykehus for Oslo og lokalsykehus for elleve bydeler i Oslo. Som et ledd i arbeidet for å bedre kvaliteten på tilbudet til pasientene, gjennomførte Ullevål Sykehus i 1995/96 en brukerundersøkelse blant sine pasienter. Undersøkelsen var den største av sitt slag som til da var blitt gjennomført i Norge, med en utdeling av totalt 6478 spørreskjemaer. Brukerundersøkelsen ble gjennomført som en postenquôte, og pasienter som ikke behersket norsk språk falt derfor ut av materialet. Ullevål Sykehus anslår selv at om lag 26 000 av de personene som sokner til sykehuset, har innvandrerbakgrunn, og at 16 000 av dem er fra ikke-vestlige land. Ønsket om å innhente også denne gruppas vurderinger av tjenestene ved sykehuset, er bakgrunnen for denne undersøkelsen.

De offentlige helsetjenestene skal gi et helsetilbud til bosatte innvandrere og flyktninger på lik linje med befolkningen for øvrig (St.meld. 17, 1996–97). I statens retningslinjer for helsetjenestetilbud til innvandrere og asylsøkere heter det videre at tjenestene skal verne om innvanderers helse med respekt for hver enkelts egenart og kulturelle/religiøse bakgrunn. Etniske, språklige og kulturelle forhold kan foranledige spesielle tiltak som bør imøtekommes (Statens helsetilsyn, IK-09/93). Målsettingen er med andre ord at innvandrere og flyktninger i Norge skal få tilbud om helsetjenester på lik linje med totalbefolkningen, og at tjenestene bør tilpasses spesielle behov der slike finnes. Det er derfor viktig å undersøke behovet for en slik tilpasning.

Kunnskapen om kvaliteten og effekten av de helsetjenester innvandrere får, og innvanderers forventninger til og oppfatninger av helsetjenestene i Norge, er meget sparsom (St.meld. 17, 1996–97). Blant det som finnes, er enkelte spørsmål om helse, inkorporert i større levekårsundersøkelser blant flyktninger og innvandrere. Djuve og Hagen gjennomførte i 1995 en levekårsundersøkelse blant flyktninger bosatt i Oslo. Det viste seg at flyktningenes erfaringer med helsevesenet i Norge jevnt over var gode. Seks av ti mente de hadde fått de helsetjenestene de hadde hatt behov for. Bare en av ti svarte nei eller vet ikke på det samme spørsmålet. Med unntak av somaliere og kurdere som viste en noe større misnøye med helsetjenestene, var det ingen forskjeller mellom gruppene. Videre svarte mer enn åtti prosent av flyktningene at de mente de hadde fått samme behandling som nordmenn. Dette funnet fikk senere støtte av Statistisk sentralbyrås (SSB) landsomfattende levekårsundersøkelse blant innvandrere i 1996.

Tabell 1.1 Innvandreres vurdering av mottatte helsetjenester i Norge etter landbakgrunn

A. Fått de helsetjenester han/hun har behov for (i prosent)

|                     | I alt | Tidl. Jugoslavia | Tyrkia | Iran | Paki- | Vietnam | Sri Lanka | Somalia | Chile |
|---------------------|-------|------------------|--------|------|-------|---------|-----------|---------|-------|
| Ja, alltid          | 74,5  | 72,8             | 76,7   | 51,9 | 86,5  | 74,3    | 83,2      | 59,9    | 69,0  |
| Både og             | 11,9  | 15,5             | 10,5   | 16,3 | 4,7   | 12,3    | 11,6      | 15,7    | 18,5  |
| Nei                 | 7,9   | 5,1              | 11,3   | 24,7 | 5,1   | 1,7     | 3,4       | 13,5    | 9,6   |
| Vet ikke            | 5,8   | 6,6              | 1,6    | 7,1  | 3,7   | 11,7    | 1,8       | 10,9    | 2,9   |
| Antall personer (N) | 2553  | 335              | 257    | 295  | 296   | 358     | 387       | 312     | 313   |
| I alt               | 100   | 100              | 100    | 100  | 100   | 100     | 100       | 100     | 100   |

B. Vurdering av behandling i forhold til hva norske får (i prosent)

|                     | I alt | Tidl. Jugoslavia | Tyrkia | Iran | Paki- | Vietnam | Sri Lanka | Somalia | Chile |
|---------------------|-------|------------------|--------|------|-------|---------|-----------|---------|-------|
| Dårligere           | 5,1   | 6,0              | 7,8    | 7,8  | 3,4   | 2,8     | 3,1       | 12,5    | 4,5   |
| Samme               | 81,9  | 82,0             | 81,6   | 71,9 | 88,2  | 79,8    | 89,9      | 59,6    | 84,6  |
| Bedre               | 1,6   | 0,9              | 4,3    | 1,0  | 1,7   | 0,6     | 2,1       | 0,3     | 1,9   |
| Vet ikke            | 11,5  | 11,1             | 6,3    | 19,3 | 6,8   | 16,8    | 4,9       | 27,6    | 9,0   |
| Antall personer (N) | 2547  | 333              | 256    | 295  | 296   | 357     | 386       | 312     | 312   |
| I alt               | 100   | 100              | 100    | 100  | 100   | 100     | 100       | 100     | 100   |

Kilde: Statistisk sentralbyrå, notat 97/6, 1997

I alt mente om lag 75 prosent av innvandrerne at de alltid hadde fått de helse-tjenestene de hadde behov for. Åtte prosent svarte nei eller vet ikke på det samme spørsmålet. Over 80 prosent mente de hadde fått samme behandling som det en nordmann ville ha fått, mens bare fem prosent mente de hadde fått dårligere behan-dling. I Statistisk sentralbyrås levekårsundersøkelse viste det seg imidlertid markerte variasjoner i tilfredshet mellom de ulike gruppene av innvandrere. Blant iranere og somaliere var det både en høyere andel som opplevde at de ikke hadde fått de helse-tjenestene de hadde behov for, og som følte at de fikk dårligere behandling enn nordmenn. Pakistanere var blant de mest tilfredse. Der svarte mer enn åtte av ti at de alltid hadde fått de helsetjenestene de hadde behov for, og nesten ni av ti at de hadde fått samme behandling som nordmenn. Samlet sett tyder derfor tilgjengelig materiale på at en stor majoritet av flyktningene oppfatter møtet med det norske helsevesenet som positivt og ikke-diskriminerende.

Berg et. al. (1997) har sett på noen forhold knyttet til forskjeller mellom flyktninger og nordmenn når det gjelder bruk av helsetjenester. Undersøkelsen konkluderer med at flyktninger forbruker vesentlig mer av helsesøstertjenester (2,6 ganger mer), fysioterapi (2,2 ganger mer) og legetjenester (1,7 ganger mer) enn den øvrige befolkningen. På de øvrige tjenesteområdene som ble undersøkt, var flyktningenes forbruk på linje med totalbefolkningens. Dette gjaldt forebyggende tiltak, familievern, eldreomsorg, tjenester for funksjonshemmede og rusomsorg. De fleste av Bergs in-formanter konkluderte med at det tar lenger tid å forholde seg til flyktninger enn til norske pasienter. Årsakene til dette var flere, men den suverent viktigste var forhold knyttet til språk og kommunikasjon. Når helsearbeideren og pasienten ikke snakker samme språk, vil informasjonsutveksling ta lenger tid både med og uten tolk. I tillegg krever ofte tverrkulturell kommunikasjon mer tid fordi helsearbeider og pasient ikke har en felles referanseramme som samhandlingen kan bygge på. Litt un-der halvparten av informantene ga uttrykk for at de brukte om lag like lang tid på flyktningepasienter som norske pasienter, men flere pekte samtidig på at det var be-hov for mer tid, men at organiseringen av helsetjenestene ikke tillater det. Flyktninge-nes psykiske helse var også et tema som gikk igjen i samtalene med helsepersonell. Det var en generell oppfatning av at en stor andel av flyktningene slet med

senvirkninger av krig, fengsling, tortur og flukt, og at det var et stort underforbruk av tjenester på dette området i forhold til behovet. Bergs undersøkelse tilsvarer på dette punktet dermed funnene i Djuve og Hagens (1995) levekårsundersøkelse blant flyktninger i Oslo, som pekte i retning av et klart underforbruk av psykiske helse-tjenester. Det finnes også danske og britiske studier som tyder på at flyktninger med psykiske problemer behandles kortere og har færre kontakter med helsetjenestene enn de fra majoritetsbefolkningen med sammenlignbare diagnoser (Hjern 1995:41–42).

Flere svenske undersøkelser tyder på at innvandrere ikke søker legehjelp oftere enn svensker, men at hvert enkelt besøk tok lengre tid. De samme undersøkelsene dokumenterte at latinamerikanske flyktninger søkte hjelp i større grad enn andre etniske grupper (Hjern 1995:38). Dette er i tråd med funnene i en levekårsundersøkelse fra Oslo, der chilenerne skiller seg ut som en gruppe med spesielt stort forbruk av helsetjenester (Hagen, Djuve og Vogt 1994).

Heller ikke i Sverige har de spesielle behov som pasienter med innvandrerbakgrunn måtte ha innenfor helse- og sykeomsorgen, vært gjenstand for systematisk forskning eller dokumentasjon. Det er svært sjelden at innvandrerne selv får ta del i evalueringer av de tjenestene de får tilbud om innenfor helsevesenet (Hjern 1995). I den grad kvalitetskontroll gjennomføres med utgangspunkt i denne pasientgruppas syn på behandlingen, er det gjerne mindre, kvalitative undersøkelser. Et eksempel er Jeppesens (1993) evaluering av tilbudet til tyrkiske fødende ved Århus kommunehospital i Danmark. Kvalitetsvurderingen ble utført av et medisinsk ekspertpanel ved hjelp av relevant journalmateriale og semistrukturerte intervjuer med innvandrerkvinnene. Gjennomgangen av materialet viste at kommunikasjonen mellom innvandrerkvinnene og personalet ved sykehuset var så dårlig at den medførte en konstant risikofaktor i behandlingen. Kommunikasjonsproblemene fantes på to nivåer. For det første det rent språklige, som kunne vært avhjulpet med en mer omfattende bruk av profesjonelle tolker. For det andre kulturforskjellene mellom pasient og personale, som økte risikoen for misforståelser. Ut over faren for misforståelser med umiddelbare medisinske konsekvenser, førte den dårlige kommunikasjonen også med seg en tendens til unødig utrygghet hos pasienten og utilstrekkelig omsorg også i bredere forstand. Dette styrket funnene fra en tidligere undersøkelse, hvor Jeppesen og Tamer (1988) konstaterte at de tyrkiske kvinnene som snakket dårligst dansk, opplevde fødselen som mest traumatisk. De «kulturelle kommunikasjonsproblemene» ga seg i enkelte tilfeller svært konkrete utslag. En av kvinnene i undersøkelsen, en 18 år gammel førstegangsfødende, gikk til vanlige kontroller inntil graviditetens 33 uke og var deretter ikke til kontroll overhodet. Ved intervjuet viste det seg at hun hadde uteblitt fra kontroll fordi hun ønsket å overholde Ramadan. Familien hennes var engstelig for at det ville bli tatt blodprøver, noe som oppfattes som et brudd på fasten. Panelet vurderte det slik at rutinemessige blodprøver kunne ha vært unngått i den perioden fasten varte (Jeppesen 1993:3852). Med et visst kjennskap til Ramadan blant helsepersonellet kunne med andre ord tilbudet til den tyrkiske førstegangsfødende blitt opprettholdt fram til fødselen.

Verken i Danmark, Sverige eller Norge er det gjennomført særlig omfattende brukerundersøkelser spesielt for pasienter med innvandrerbakgrunn. De undersøkelsene som er gjennomført tyder på at enkelte minoritetsgrupper bruker helsetjenester i klart større omfang enn majoritetsbefolkningen, og at andre grupper dessuten har et betydelig underforbruk av tjenester. Det er dessuten gjort funn som tyder på at

kommunikasjonsproblemer i forbindelse med behandling av pasienter med minoritetsbakgrunn har ført til unødvendig traumatiske opplevelser for pasienten, og i visse tilfeller til livstruende situasjoner.

## 2 Data og metode

Spørreskjemaet og den opprinnelige analyseplanen for prosjektet ble designet ut fra en forutsetning om at det skulle gjennomføres 200 intervjuer. Disse skulle gjennomføres i perioden november 1997 til mars 1998, gjennom en prosedyre der Ullevål Sykehus innhentet samtykke fra pasientene, og Fafo gjennomførte selve intervjuene. Et såpass stort datamateriale er nødvendig for at det skal være mulig å kontrollere for sosiale bakgrunnsvariabler. Som nevnt består det endelige datamaterialet av i alt 71 intervjuer.<sup>1</sup> Spørreskjemaet og datamaterialet inneholder av den grunn en del opplysninger som ikke er benyttet i analysene. Hensikten med spørsmål om forhold som familiebakgrunn, utdanning, språkkunnskaper og generelle erfaringer med det norske velferdsapparatet, er derfor i dette notatet i hovedsak å gi et bakgrunnsteppe av informasjon om de ulike minoritetenes sammensetning.

### Utvalg og rekruttering

Ullevål Sykehus ønsket, på bakgrunn av en vurdering av hvilke innvandrergupper som oftest var i kontakt med sykehuset, at brukerundersøkelsen skulle omfatte pasienter med bakgrunn i Pakistan, Somalia, Tyrkia og Vietnam. Statistisk sentralbyrås definisjon av innvandrere ble lagt til grunn for utvelgelsen: «Personer som enten er født i utlandet av to utenlandske foreldre, eller er født i Norge av foreldre som begge er født i utlandet». Fordi Ullevål Sykehus ikke systematisk registrerer denne typen informasjon om sine pasienter, ble det nødvendig å spørre hver enkelt om vedkommendes bakgrunn allerede ved innskriving. Av personvern hensyn kunne sykehuset ikke levere ut lister med navn på pasienter til Fafo. Derfor måtte den første kontakten med pasientene gå via sykehuset. Dette ble organisert ved at det ble utformet et informasjonsbrev om undersøkelsen, som ble oversatt til de aktuelle språkene. Alle pasienter med innvandringsbakgrunn fra de aktuelle landene skulle ved utskrivelse fra sykehuset få et eksemplar av informasjonsbrevet. Det var en svarslipp vedlagt brevet, der det skulle krysses av for om pasienten ønsket å delta i undersøkelsen eller ikke. Alle utdelte informasjonsbrev skulle deretter samles inn og oversendes Fafo.<sup>2</sup> Det ble avholdt informasjonsmøter for avdelingssykepleierne som skulle stå for utdelingen av informasjonsbrevene, slik at disse skulle være godt informert om undersøkelsen og i

---

<sup>1</sup> I mai 1998 hadde Ullevål Sykehus delt ut og samlet inn i alt 122 forespørsler om å delta i undersøkelsen til pasienter med minoritetsbakgrunn. Syttien av disse ønsket å delta i undersøkelsen. Det ble på det tidspunkt satt strek for datainnsamlingen.

<sup>2</sup> Dessverre fungerte denne måten å kontakte informantene på ikke etter hensikten. De første tre ukene undersøkelsen pågikk, fikk vi inn om lag 16 utfylte svarslipper i uka. Etter hvert sank antall innkomne svar til to-tre i uka, for deretter å stoppe helt opp i perioder.

stand til å svare på spørsmål. En tid etter utskrivelse eller ferdig behandling på sykehuset ble de som hadde samtykket i å la seg intervjuet oppringt av en av intervjuerne.

For dem som ikke ønsket å la seg intervjuet, ble det kun registrert alder, avdeling, kjønn og innvandringsbakgrunn.

## Intervjuer

Alle respondentene i undersøkelsen er blitt intervjuet av noen fra sin egen nasjonalitet.<sup>3</sup> Intervjuene ble gjennomført på intervjuobjektens eget språk og etter et fastlagt intervjueskjema, gjengitt i sin helhet i vedlegg 1. Noe av hensikten med denne undersøkelsen, var at den så langt som mulig skulle være sammenlignbar med Ullevål Sykehus' tidligere brukerundersøkelse blant pasientene (*Når sant skal sies*, 1997). En rekke av spørsmålene ble derfor hentet fra spørreskjemaet i denne undersøkelsen. Vi føyde deretter til en del spørsmål vi mente ville ha spesiell relevans for vårt utvalg. Et utkast til intervjuguide ble drøftet med referansegruppa, og vi hadde stor nytte av de kommentarene som kom fra deltagerne. For eksempel kom det fram at innvandretpasientene på en rekke av avdelingene syntes det var ubehagelig å oppgi personlige opplysninger om egen bakgrunn, familie og lignende. Vi plasserte derfor disse spørsmålene til sist, i motsetning til det som er vanlig i denne typen undersøkelser. Det endelige intervjueskjemaet ble oversatt til urdu, somali, tyrkisk og vietnamesisk, og deretter kontrollert opp mot den norske versjonen av intervjuerne på prosjektet. Alle intervjuerne gjennomgikk dessuten et kurs hvor vi diskuterte generell intervjuteknikk og de enkelte spørsmål i intervjueskjemaet. Hensikten med begge forhåndsregler var å sikre at alle forstod spørsmålene på samme måte, og at ulike måter å tolke eller nedtegne svar på ikke skulle bli en feilkilde i materialet.

Beslutningen om å gjennomføre datainnsamlingen i form av personlige intervjuer og ved hjelp av et relativt detaljert intervjueskjema, ble fattet på bakgrunn av erfaringer som er gjort i tidligere brukerundersøkelser innenfor helsesektoren. Senter for samfunnsforskning (Jensen m.fl. 1992) har oppsummert ti års forskning om forholdet mellom helsevesenet og brukerne. Det overveldende flertall av brukerundersøkelser innen helsevesenet viser en høy grad av allmenn fornøydhet blant brukerne. Normalt ligger andelen tilfredse pasienter på mellom 80 og 90 prosent (ref. ny Ullevål-undersøkelse s 7). Forskerne konkluderer imidlertid med at: «Fornøydheten er gjennomgående og så stor at feilkilder i erfaringsundersøkelser nok må sies å peke noe i retning av for positive utfall» (Jensen m.fl. 1992:13). Det er med andre ord en tendens til at pasientens subjektive vurdering av behandlingen er mer positiv enn det den faktiske behandlingen de har vært utsatt for skulle tilsi. Årsakene til slike skjevheter kan være flere. Et forhold som ble avdekket, var at svarene blir mer positive jo mer generelle spørsmålene er. Dette fenomenet finner vi igjen i Ullevål Sykehus' brukerundersøkelse fra 1995–96 hvor vurderingene av tjenestetilbudet totalt sett var mer positive når generelle spørsmål ble lagt til grunn. Konsekvensen av dette bør være at det legges vekt på å inkludere mest mulig konkrete spørsmål i spørreskjemaet.

---

<sup>3</sup> Det finnes noen unntak. Enkelte ba spesielt om å bli intervjuet av en av forskerne på prosjektet, noe vi etterkom fordi disse personene snakket svært godt norsk.

Faren ved en slik tilnærming er at man som forsker ikke alltid har oversikt over hvor problemene befinner seg og dermed kan stå i fare for å gå glipp av viktig informasjon. For å unngå dette, har vi inkludert enkelte åpne, generelle spørsmål i intervjuguiden. Samtidig har det hele tiden vært et viktig poeng at resultatene skulle kunne sammenlignes med resultatene fra brukerundersøkelsen blant norskspråklige pasienter ved Ullevål Sykehus. Vi har derfor brukt mange av de samme spørsmålsformuleringene og svaralternativene som ble brukt i den «norske» undersøkelsen. Analyser av brukerundersøkelser tyder videre på at fornøydhetsen synker noe når pasientene får større avstand til behandlingen/oppholdet ved sykehuset. Samlet sett dannet det seg et bilde av at pasientene av ulike grunner følte at de måtte være positive utad, særlig så lenge de fortsatt var involvert i, eller nettopp hadde vært inne til, behandling (Jensen m.fl. 1992). For oss var det derfor et poeng å la det gå noe tid mellom pasientens behandling på Ullevål Sykehus og intervjuet.

Svarprosenten, målt ved andel som hadde krysset av på informasjonsbrevet for at de ønsket å delta i undersøkelsen, er totalt på 58 prosent. Det må imidlertid legges til at utdeling og innsamling av informasjonsbrev åpenbart ikke har skjedd på den foreskrevne måten. Vi har ingen mulighet til å sjekke om det utvalget av innvandrer-pasienter som er gjort ved at bare et fåtall av pasientene har fått informasjonsbrevet, har medført systematiske skjevheter i utvalget. Vi har heller ikke fått tilbake de brevene som ikke er blitt utdelt. Dermed har vi ingen mulighet til å undersøke hvor mange av de utdelte informasjonsbrevene som er blitt samlet inn igjen.

Tabell 2.1 Svarprosent, etter nasjonalitet og totalt

|                   | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Totalt kontaktede | 56       | 28      | 18     | 20      | 122   |
| Antall samtykker  | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |
| Samtykkeprosent   | 42,9     | 67,9    | 83,3   | 65,0    | 58,2  |

Tabell 2.2 Antall respondenter, etter klinikk og etnisk gruppe

|                                | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|--------------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Øre Nese Hals poliklinikk      | 0        | 0       | 1      | 0       | 1     |
| Øre Nese Hals sengepost        | 3        | 0       | 0      | 0       | 3     |
| Øyeavdelingen, sengepost       | 1        | 2       | 0      | 1       | 4     |
| Øye poliklinikken              | 3        | 0       | 2      | 0       | 5     |
| Hjertemedisin A                | 2        | 0       | 0      | 0       | 2     |
| Hjertemedisin B                | 2        | 0       | 0      | 0       | 2     |
| Diagnosestasjonen              | 3        | 13      | 4      | 6       | 26    |
| Infeksjonsmed. Sengepost       | 0        | 0       | 0      | 1       | 1     |
| Infeksjonsmedisinsk isolatpost | 1        | 0       | 0      | 0       | 1     |
| Gynekologisk avd               | 0        | 0       | 1      | 1       | 2     |
| Gynekologisk poliklinikk       | 3        | 1       | 1      | 2       | 7     |
| Svangerskapspoliklinikk        | 4        | 2       | 3      | 2       | 11    |
| Barsel 1                       | 0        | 0       | 1      | 0       | 1     |
| Barsel 2                       | 2        | 1       | 2      | 0       | 5     |
| N                              | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 2.3 Fordeling av pasientene etter om de var inneliggende eller ble behandlet poliklinisk, og etnisk gruppe. Prosent

|                           | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|---------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Inneliggende              | 66,7     | 31,6    | 28,6   | 30,8    | 42,9  |
| Dagbehandling/poliklinisk | 33,3     | 68,4    | 71,4   | 69,2    | 57,1  |
| N                         | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

### 3 Kjennetegn ved pasientgruppa

Femtiåtte prosent av de intervjuede pasientene er kvinner. Dette er omtrent på linje med kjønnsfordelingen i Ullevål Sykehus' egen evaluering av norskspråklige pasienter (Ullevål Sykehus 1997). Det er imidlertid store forskjeller i kjønns sammensetning minoritetsgruppene imellom. Pasientene med minoritetsbakgrunn er betydelig yngre enn de norske pasientene. Dette gjenspeiler alderssammensetningen i minoritetsbefolkningen generelt. Et stort flertall av pasientene har vært i Norge i minst fem år. Den pakistanske gruppa har lengst botid, her har halvparten vært mer enn 20 år i Norge. Den somaliske gruppa har klart kortest botid, her har fire av ti kommet til landet i løpet av de siste fire årene. Med unntak av den somaliske gruppa, har et tyngdepunkt i alle gruppene sosial bakgrunn fra arbeiderklassen eller jordbruk/fiske. Blant somalierne har mange familiebakgrunn fra forretningsdrift eller som nomader. Blant vietnamesere og tyrkere svarer flertallet at de har vokst opp i en småby eller landsby. Sju av ti somaliere hevder å ha vokst opp i en storby, mens pakistanerne fordeler seg ganske likt mellom landsbygd og storby som oppvekstområde.

Innen alle gruppene mener et flertall at den økonomiske situasjonen de hadde i hjemlandet var trygg, men at familien ikke var spesielt rik. Særlig blant tyrkerne er denne gruppa stor. Vietnameserne har den største spredningen i økonomisk bakgrunn: 15 prosent mener at familien deres tilhørte de rikeste i hjemlandet, samtidig som 23 prosent mener at de var direkte fattige.

Blant somalierne hevder over halvparten av pasientene at de har utdanning på høyskole- eller universitetsnivå. Den tyrkiske gruppa har det laveste utdanningsnivået, her svarer 20 prosent at de ikke har utdanning i det hele tatt. Blant pakistanere og vietnamesere svarer rundt 20 prosent at de har utdanning på høyskole- eller universitetsnivå, mens rundt 45 prosent har grunnskole eller mindre.

Andelen som selv mener de snakker dårlig norsk, varierer mellom 31 prosent av vietnamesere opp til 40 prosent av tyrkerne. Blant vietnameserne mener nærmere halvparten at de snakker svært godt norsk. Tjue prosent av de minoritetsspråklige pasientene bruker av og til engelsk i kontakt med nordmenn.

Pasientene med minoritetsbakgrunn skiller seg klart fra de norske pasientene når det gjelder tilknytning til arbeidslivet. Bare 34 prosent er yrkesaktive, til tross for at betydelig flere er i yrkesaktiv alder enn i den norske aldersgruppa. To av ti er arbeidsledige. Også her er forskjellene mellom de ulike etniske gruppene slående. Sju av ti vietnamesere er i arbeid, mens dette bare gjelder to av ti somaliere.

Tabell 3.1 Fordeling av pasientene, etter kjønn og etnisk gruppe. Prosent

|        | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|--------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Mann   | 45,8     | 63,2    | 20,0   | 30,8    | 42,3  |
| Kvinne | 54,2     | 36,8    | 80,0   | 69,2    | 57,7  |
| N      | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 3.1b Kjønnsfordeling i det norske utvalget. Prosent

|        |      |
|--------|------|
| Mann   | 40,7 |
| Kvinne | 59,3 |

Tabell 3.2 Fordeling av pasientene, etter alder og etnisk gruppe. Prosent

| Alder | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-------|----------|---------|--------|---------|-------|
| 18–29 | 41,7     | 26,3    | 40,0   | 30,8    | 35,2  |
| 30–49 | 29,2     | 63,2    | 40,0   | 53,8    | 45,1  |
| 50–69 | 20,8     | 5,3     | 20,0   | 15,4    | 15,5  |
| 70–95 | 8,3      | 5,3     | 0      | 0       | 4,2   |
| N     | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 3.2b Fordeling av pasientene, etter alder. Norsk utvalg

| Aldersgruppe | Prosent |
|--------------|---------|
| 18–29        | 16,7    |
| 30–49        | 35,0    |
| 50–69        | 26,8    |
| 70–95        | 21,5    |

Tabell 3.3 Pasientenes utdanningsnivå, etter etnisk gruppe. Prosent

|                            | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|----------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Ingen                      | 4,2      | 10,5    | 20,0   | 0       | 8,5   |
| Grunnskole inntil 5 år     | 12,5     | 10,5    | 33,3   | 15,4    | 16,9  |
| Grunnskole inntil 9 år     | 29,2     | 15,8    | 20,0   | 30,8    | 23,9  |
| Mer enn (9 års) grunnskole | 33,3     | 10,5    | 26,7   | 30,8    | 25,4  |
| Høyskole                   | 16,7     | 21,1    | 0      | 7,7     | 12,7  |
| Universitet                | 4,2      | 31,6    | 0      | 15,4    | 12,7  |
| N                          | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 3.3b Pasientenes utdanningsnivå, norsk utvalg. Prosent

|                         |      |
|-------------------------|------|
| Grunnskole / folkeskole | 17,4 |
| Mer enn grunnskole      | 46,1 |
| Høyskole                | 23,4 |
| Universitet             | 13,1 |
| Total                   | 100  |

Tabell 3.4 Fordeling av pasientene etter hvor deres høyeste utdanning er tatt, og etnisk gruppe. Prosent

|              | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|--------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| I Norge      | 17,4     | 17,6    | 25,0   | 33,3    | 21,9  |
| I hjemlandet | 78,3     | 70,6    | 66,7   | 66,7    | 71,9  |
| I annet land | 4,3      | 11,8    | 8,3    | 0       | 6,3   |
| N            | 23       | 17      | 12     | 12      | 64    |

Tabell 3.5 Fordeling av pasientene etter hva slags yrke deres far har/hadde og etnisk gruppe. Prosent

|                                | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|--------------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Arbeider                       | 34,8     | 16,7    | 53,3   | 25,0    | 32,4  |
| Funksjonær                     | 8,7      | 16,7    | 0      | 8,3     | 8,8   |
| Akademiker                     | 4,3      | 11,1    | 0      | 8,3     | 5,9   |
| Forretningsdrivende            | 4,3      | 27,8    | 6,7    | 16,7    | 13,2  |
| Bonde/fisker                   | 39,1     | 5,6     | 40,0   | 41,7    | 30,9  |
| Annet (Nomade, soldat, husmor) | 8,7      | 22,2    | 0      | 0       | 8,8   |
| N                              | 23       | 18      | 15     | 12      | 68    |

Tabell 3.6 Fordeling av pasientene etter botid i Norge og etnisk gruppe. Prosent

|               | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|---------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Hele livet    | 18,2     | 0       | 0      | 0       | 5,8   |
| Mer enn 20 år | 31,8     | 0       | 13,3   | 0       | 13,0  |
| 10–19 år      | 18,2     | 10,5    | 60,0   | 61,5    | 33,3  |
| 5–9 år        | 13,6     | 47,4    | 13,3   | 30,8    | 26,1  |
| 2–4 år        | 9,1      | 21,1    | 0      | 0       | 8,7   |
| 0–1 år        | 9,1      | 21,1    | 13,3   | 7,7     | 13,0  |
| N             | 22       | 19      | 15     | 13      | 69    |

Tabell 3.7 Fordeling av pasientene etter egen karakterisering av oppvektsområde, og etnisk gruppe. Prosent

|               | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|---------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Landsbygd     | 45,0     | 15,8    | 6,7    | 0       | 19,4  |
| Småby/landsby | 15,0     | 15,8    | 66,7   | 61,5    | 35,8  |
| Storby        | 40,0     | 68,4    | 26,7   | 38,5    | 44,8  |
| N             | 20       | 19      | 15     | 13      | 67    |

Tabell 3.8 Fordeling av pasientene etter hva slags økonomisk stilling familien deres hadde i hjemlandet. Prosent

|                                         | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Blant de rikeste                        | 5,0      | 5,3     | 0      | 15,4    | 6,0   |
| Økonomisk trygt, men ikke spesielt rikt | 55,0     | 52,6    | 86,7   | 53,8    | 61,2  |
| Lite penger, men ikke fattige           | 40,0     | 26,3    | 13,3   | 7,7     | 23,9  |
| Fattige                                 | 0        | 15,8    | 0      | 23,1    | 9,0   |
| N                                       | 20       | 19      | 15     | 13      | 67    |

Tabell 3.9 Fordeling av pasientene etter hva slags tilknytning de hadde til arbeidslivet ved innleggelsen. Prosent

|               | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|---------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| I arbeid      | 20,8     | 22,2    | 40,0   | 69,2    | 34,3  |
| Arbeidsledig  | 8,3      | 55,6    | 13,3   | 0       | 20,0  |
| Pensjonist    | 16,7     | 0       | 0      | 0       | 5,7   |
| Trygdet       | 8,3      | 0       | 6,7    | 7,7     | 5,7   |
| Hjemmeværende | 33,3     | 16,7    | 40,0   | 15,4    | 27,1  |
| Student       | 12,5     | 5,6     | 0      | 7,7     | 7,1   |
| N             | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 3.9b Fordeling av pasientene etter hva slags tilknytning de hadde til arbeidslivet ved innleggelsen. Norsk utvalg. Prosent

|                                            |      |
|--------------------------------------------|------|
| I arbeid (inkludert sykmeldt/permisjon)    | 53,8 |
| Arbeidsledig                               | 3,5  |
| Pensjonist                                 | 25,2 |
| Trygdet (inkludert uføretrygdet/attføring) | 12,0 |
| Hjemmeværende                              | 5,5  |
| Total                                      | 100  |

Tabell 3.10 Fordeling av pasientene etter egenvurderte leseferdigheter i norsk, og etnisk gruppe. Prosent

|            | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Veldig bra | 29,2     | 21,1    | 13,3   | 38,5    | 25,4  |
| Nokså bra  | 45,8     | 42,1    | 40,0   | 30,8    | 40,8  |
| Dårlig     | 20,8     | 31,6    | 46,7   | 30,8    | 31,0  |
| Vet ikke   | 4,2      | 5,3     | 0      | 0       | 2,8   |
| N          | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 3.11 Andel av dem som leser nokså bra eller dårlig norsk som bor sammen med en person som leser norsk. Prosent

| Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|----------|---------|--------|---------|-------|
| 86,7     | 53,8    | 66,7   | 100     | 75,6  |

Tabell 3.12 Fordeling av pasientene etter egenvurderte taleferdigheter i norsk, og etnisk gruppe. Prosent

|            | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Veldig bra | 29,2     | 15,8    | 13,3   | 46,2    | 25,4  |
| Nokså bra  | 37,5     | 47,4    | 46,7   | 23,1    | 39,4  |
| Dårlig     | 33,3     | 31,6    | 40,0   | 30,8    | 33,8  |
| Vet ikke   | 0        | 5,3     | 0      | 0       | 1,4   |
| N          | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 3.13 Prosent av pasientene som bruker engelsk i kontakt med nordmenn, etter etnisk gruppe

|                                     | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-------------------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, jeg kan ikke engelsk           | 12,5     | 31,3    | 84,6   | 57,1    | 42,3  |
| Nei, jeg foretrekker å snakke norsk | 50,0     | 37,5    | 15,4   | 0       | 30,8  |
| Ja, av og til                       | 37,5     | 25,0    | 0      | 14,3    | 21,2  |
| Vet ikke                            | 0        | 6,3     | 0      | 28,6    | 5,8   |
| N                                   | 100      | 100     | 100    | 100     | 100   |

Tabell 3.14 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg hadde hørt mye negativt om Ullevål Sykehus. Prosent.

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 62,5     | 84,2    | 20,0   | 38,5    | 54,9  |
| Ganske uenig    | 12,5     | 5,3     | 60,0   | 23,1    | 22,5  |
| Både og         | 0        | 5,3     | 0      | 7,7     | 2,8   |
| Ganske enig     | 4,2      | 5,3     | 13,3   | 15,4    | 8,5   |
| Ja, helt enig   | 16,7     | 0       | 6,7    | 0       | 7,0   |
| Vet ikke        | 4,2      | 0       | 0      | 15,4    | 4,2   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

## 4 Sykdomshistorie

Et stort flertall av pasientene med minoritetsbakgrunn mener at de har like god eller bedre helse enn andre av samme alder og kjønn. Om lag 15 prosent hadde hørt mye negativt om Ullevål Sykehus før innleggelsen.

Ingen av pasientene mener at de ble innlagt på grunn en livstruende helse-tilstand. Sju av ti mener de ble innlagt for en mindre alvorlig tilstand, mens resten mener tilstanden var alvorlig. Omtrent halvparten av pasientene med innvandrerbakgrunn skulle til utredning ved sykehuset. Til sammenligning gjaldt dette bare ti prosent av de norske pasientene. Den vanligste årsaken til innleggelse/behandling for de norske pasientene var operasjon. Fire av ti norske pasienter skulle opereres, mens dette bare gjaldt to av ti innvandrere. Denne forskjellen henger sammen med at de to undersøkelsene ikke omfatter de samme klinikkene. Spesielt utslagsgivende blir det at kirurgisk klinikk ikke deltok i innvandrерundersøkelsen.

Over halvparten av innvandrерpasientene var til poliklinisk behandling eller var kun innlagt ett døgn. De norske pasientene hadde i gjennomsnitt betydelig lengre sykehusopphold.

Nitten av de intervjuede pasientene, eller i underkant av 30 prosent, har vært innlagt på sykehus i sine respektive hjemland. Meningene om hvorvidt sykehustjenestene i hjemlandet holder høyere eller lavere kvalitet enn i Norge, er delte. Fem av de sju pakistanerne som har slik erfaring, mener at sykehustjenestene i Pakistan er bedre enn på Ullevål Sykehus. De mener at diagnoser stilles mer effektivt, og at utstyret holder høy kvalitet i Pakistan. Dessuten framhever de fordelene ved å kunne kommunisere på morsmålet. De tre vietnameserne mener at Ullevål Sykehus er bedre enn de vietnamesiske, mens somalierne er svært delte på dette området.

Ti prosent av pasientene mener at deres helsetilstand ikke har forbedret seg som følge av sykehusoppholdet, mens 44 prosent mener at den *har* forbedret seg. Tretti prosent mener problemstillingen er uaktuell, noe som nok har sammenheng med den store andelen som er inne for utredning.

Sju prosent mener at de ikke har fått de helsetjenestene de har hatt behov for i Norge. Trettien prosent svarer «både og», mens resten mener at de alltid har fått de nødvendige helsetjenestene. Med unntak av i den somaliske gruppa, er det et flertall i alle grupper som mener de alltid har fått de helsetjenestene de har hatt behov for.

Tabell 4.1 Prosent av pasientene etter årsak til innleggelse, og etnisk gruppe

|                                       | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Totalt |
|---------------------------------------|----------|---------|--------|---------|--------|
| Behandling for alvorlig tilstand      | 33,3     | 50,0    | 0      | 20,0    | 33,3   |
| Behandling for lite alvorlig tilstand | 66,7     | 50,0    | 100    | 80,0    | 66,7   |
| N                                     | 24       | 19      | 15     | 13      | 71     |

Tabell 4.2 Prosent av pasientene etter type behandling, og etnisk gruppe

|                                    | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Totalt |
|------------------------------------|----------|---------|--------|---------|--------|
| Operasjon                          | 25,0     | 10,5    | 13,3   | 15,4    | 16,9   |
| Smertelindring                     | 8,3      | 5,3     | 0      | 0       | 4,2    |
| Behandling etter skade/ulykke      | 0        | 0       | 0      | 0       | 0      |
| Opptrening                         | 0        | 10,5    | 0      | 0       | 2,8    |
| Hjelp til å greie daglige gjøremål | 0        | 10,5    | 0      | 0       | 2,8    |
| Utredning                          | 25,0     | 68,4    | 60,0   | 38,5    | 46,5   |
| Fødsel                             | 12,5     | 15,8    | 20,0   | 15,4    | 15,5   |
| Annet                              | 25,0     | 0       | 6,7    | 7,7     | 11,3   |

Tabell 4.3 Fordeling av pasienter etter antall dager de var innlagt og etnisk gruppe. Prosent

| Dager | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-------|----------|---------|--------|---------|-------|
| 1     | 25,0     | 68,4    | 66,7   | 76,9    | 54,9  |
| 2     | 37,5     | 15,8    | 20,0   | 7,7     | 22,5  |
| 3     | 12,5     | 5,3     | 13,3   | 7,7     | 9,9   |
| 4     | 16,7     | 10,5    | 0      | 7,7     | 9,9   |
| 5     | 8,3      | 0       | 0      | 0       | 2,8   |
| N     | 100      | 100     | 100    | 100     | 100   |

Tabell 4.4 Prosent og antall av pasientene som har vært innlagt på sykehus i hjemlandet

|         | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|---------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Prosent | 29,2     | 36,8    | 13,3   | 23,1    | 26,8  |
| Antall  | 7        | 7       | 2      | 3       | 19    |

Tabell 4.5 Fordeling av pasienter etter deres vurdering av sykehus i hjemlandet sammenlignet med Ullevål Sykehus og etnisk gruppe. Antall

| Hjemlandets sykehus er: | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-------------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Mye bedre               | 3        | 1       | 0      | 0       | 4     |
| Litt bedre              | 2        | 1       | 1      | 0       | 4     |
| Lik                     | 1        | 1       | 1      | 0       | 3     |
| Litt dårligere          | 1        | 1       | 0      | 1       | 3     |
| Mye dårligere           | 0        | 2       | 0      | 2       | 4     |
| Vet ikke                | 0        | 1       | 0      | 0       | 1     |
| Total                   | 7        | 7       | 2      | 3       | 19    |

Tabell 4.6 Fordeling av pasientene etter deres vurdering av egen helsetilstand relativt til andre av samme alder og kjønn, og etnisk gruppe. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Klart dårligere | 12,5     | 15,8    | 13,3   | 0       | 11,3  |
| Litt dårligere  | 0        | 10,5    | 20,0   | 7,7     | 8,5   |
| Like god        | 41,7     | 36,8    | 40,0   | 61,5    | 43,7  |
| Bedre           | 45,8     | 31,6    | 26,7   | 15,4    | 32,4  |
| Vet ikke        | 0        | 5,3     | 0      | 15,4    | 4,2   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

## 5 Opplevelser av kvalitetsaspekter ved sykehustjenestene

God kommunikasjon er et svært viktig kvalitetsaspekt ved sykehustjenester. I kartleggingen av norskspråklige pasienters erfaringer med Ullevål Sykehus kom det fram at manglende informasjon var et av de hyppigst rapporterte problemene. For innvandrere kommer språkproblemene i tillegg. Som vi så i kapittel 4, er det en betydelig andel av de minoritetsspråklige pasientene som selv mener de snakker dårlig norsk. Dette tilsier at behovet for tolketjenester er stort. Bare 13 prosent av pasientene fikk tolketjenester fra sykehuset/tolketjenesten i forbindelse med oppholdet. Til gjengjeld hadde nesten halvparten av pasientene selv med seg en person for å bistå med oversettingen. Den vanligste situasjonen det brukes tolk fra sykehuset til, er selve innleggelsen.

Nitten prosent av pasientene oppgir at de svært ofte har opplevd at sykehuspersonalet ikke forsto hva de sa når de ba om informasjon eller hjelp til noe konkret. Tretten prosent svarer at dette har skjedd noen ganger, mens ni prosent er usikre på om de har blitt forstått. Det er særlig de somaliske pasientene som har problemer med å gjøre seg forstått.

Når det gjelder generell høflighet og vennlighet, får personalet jevnt over gode skussmål. Åtti prosent av pasientene er enig i påstanden: Personalet presenterte seg da jeg møtte dem for første gang. Somalierne er den gruppa som i størst grad er uenig i påstanden; her mener tre av ti at personalet ikke hilste på dem, ti prosent svarer «både og». Mer enn 90 prosent av pasientene mener imidlertid at personalet generelt var høflige mot dem. På et åpent spørsmål om det var noe de var spesielt fornøyd med er det god behandling fra personalet som blir oftest nevnt.

Den praktiske tilretteleggingen av sykehushoppholdet får ikke fullt så god omtale. Riktignok er det ikke så mange som har opplevd å bli korridorpasienter: Rundt ti prosent av de pasientene som var innlagt mener at de i hovedsak var plassert i korridoren. Derimot var tilretteleggingen med hensyn til mat, samvær med andre med samme språkbakgrunn og mulighetene for å være for seg selv (for eksempel for å be), mindre god. Trettitre prosent mente at avdelingen hadde rom som ga dem mulighet til å være for seg selv. Over 40 prosent av de minoritetsspråklige totalt savnet mat som var tilberedt slik deres religion krever. For eksempel fortalte en pakistansk nybakt mor at hun etter fødselen hadde blitt servert pølser med potetstappe. Da hun gjorde oppmerksom på at det kunne hun ikke spise, fjernet personalet pølsene og ba henne spise potetstappen. Rent bortsett fra at en nybakt mor kanskje burde tilbys noe mer spennende, er det også faktisk slik at muslimer ikke spiser mat som har ligget ved siden av svinekjøtt. Vel halvparten mente imidlertid at maten var god. Bare ti prosent opplevde å bli plassert på rom med en som snakket deres språk.

Innvandrerpatientene har generelt noe mindre tillit til den medisinske behandlingen ved sykehuset enn det de norske pasientene har. Vel tretti prosent av innvandrerpatientene var mer eller mindre usikre på om de ville få god medisinsk

behandling ved sykehuset. Blant de norske pasientene gjaldt dette bare elleve prosent. Vietnameserne har noe større tillit til behandlingen enn de øvrige gruppene. Tjueto prosent stiller seg tvilende til at sykepleierne hadde god kjennskap til hva som feilte dem. Særlig var somalierne skeptiske. Under halvparten av pasientene hadde hele tiden oversikt over hvilken lege som hadde ansvaret for dem. Dette er omtrent på linje med det norske utvalget. Sekstifem prosent er enige i at de fikk svar på sine nødvendige spørsmål ved utskrivelsen. Femten prosent mener at de ikke fikk den behandlingen som var riktig for deres sykdomstilfelle, mens ti prosent svarte både og. Seksten prosent var redde for å be om hjelp fordi personalet hadde det så travelt, noe som er helt tilsvarende resultatene fra undersøkelsen blant norske pasienter.

Femtiåtte prosent hadde inntrykk av at personalgruppene var samkjørte i behandlingen, mot 81 prosent av de norske pasientene. Også her var det særlig somalierne som var misfornøyde. Femten prosent mente de ble skrevet ut for tidlig, blant de norske pasientene var det tolv prosent som hadde samme opplevelse. Femtito prosent syntes ikke antallet sykepleiere de måtte forholde seg til var noe problem. Heller ikke her er det noen stor forskjell på vurderingene til de norske pasientene og innvandrerpasientene. Tjuesju prosent var helt eller delvis enig i at det var for mange leger som gikk visitt.

Femten prosent av pasientene sier seg helt eller delvis enig i at det var mye unødvendig venting under oppholdet ved sykehuset. Spørsmålet er stilt på en litt annen måte enn i den «norske» undersøkelsen, men ingenting tyder på at innvandrerpasientene har en annen opplevelse av venting enn de norske pasientene.

Halvparten av pasientene er helt eller delvis enig i at de har blitt tatt med på råd om det som skulle skje med dem. Igjen skiller somalierne seg ut som den gruppa som i minst grad opplever å ha blitt tatt med på råd.

Sekstifem prosent av pasientene er helt eller delvis uenig i at de har fått informasjon om at de kunne si nei til at studenter var til stede ved undersøkelser. Dette er høyere enn blant norske pasienter, der 49 prosent av pasientene svarte det samme. Åttiseks prosent svarte dessuten at de ikke hadde fått informasjon om retten til å klage på behandling og service. Åttiseks prosent hadde ikke fått informasjon om at de kunne få innsyn i egen pasientjournal.

Tretti prosent av innvandrerpasientene synes det er problematisk å bli behandlet av lege eller pleiepersonale av motsatt kjønn. I tillegg svarer 13 prosent «både og». De pakistanske pasientene syntes at sykehuset tok hensyn til dette, mens somalierne ikke opplevde at det ble tatt hensyn.

Vel 30 prosent var helt eller delvis uenig i at de hadde blitt informert om komplikasjoner som kunne følge av behandlingen. Det var særlig somalierne, men også i stor grad pakistanerne, som var misfornøyde med informasjonen om dette. Tretten prosent er helt eller delvis uenig i at de har blitt holdt løpende underrettet om hva som skulle skje med dem, og 23 prosent svarer «både og». Til sammen har dermed 36 prosent i større eller mindre grad savnet slik informasjon. Vel halvparten synes de har fått tilstrekkelig informasjon om resultatene av ulike prøver og undersøkelser. Somaliere og tyrkere opplever i minst grad å ha fått slik informasjon. Syttisju prosent av pasientene synes pleiepersonalet informerer på en forståelig måte. Alle vietnameserne synes pleiepersonalet informerer forståelig, men bare 40 prosent av tyrkerne. Halvparten av pasientene er helt eller delvis uenig i at det var problematisk å forklare seg flere ganger til forskjellige, mens resten i varierende grad opplevde dette som et

problem. Tjueeni prosent er helt eller delvis uenig i at de har fått praktiske råd om hvordan de skulle forholde seg hjemme etter utskrivelsen/behandlingen. Det var stor enighet om at den informasjonen som ble gitt om dette, ble gitt på en forståelig måte.

Femtifem prosent var helt eller delvis enig i at de forsto hva som skulle skje med hensyn til videre oppfølging. Dette er en klart lavere andel enn blant norske pasienter, der 80 prosent svarte det samme.

Tre av ti innvandrerpasienter kunne ønsket seg mer av en eller flere tjenester mens de var på sykehuset. Ønsket om mer tolkehjelp toppe listen, sammen med ønsket om mer tid fra personalet og mer informasjon.

Den generelle tilfredsheten med sykehusoppholdet er noe lavere blant de minoritetsspråklige pasientene enn blant de norskspråklige. Tilt sammen er 13 prosent av innvandrerpasientene utilfredse med oppholdet, mens dette bare gjelder for fire prosent av de norske. Vietnameserne framstår som den mest tilfredse gruppa, mens somalierne er mest utilfredse. Det er også en betydelig andel av somalierne som mener at de er blitt dårligere behandlet enn det en norsk pasient ville ha blitt. På den andre siden mener like mange at de faktisk er blitt bedre behandlet enn det en norsk pasient ville ha blitt. I de andre gruppene mener et stort flertall at behandlingen ikke er preget av etnisk diskriminering.

Tabell 5.1 Prosent av pasientene som fikk tolketjenester fra sykehuset/tolketjenesten i forbindelse med behandlingen på Ullevål Sykehus, etter etnisk gruppe

|     | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei | 88,2     | 81,3    | 100    | 71,4    | 86,8  |
| Ja  | 11,8     | 18,8    | 0      | 28,6    | 13,2  |
| N   | 17       | 16      | 13     | 7       | 53    |

Tabell 5.2 Prosent av pasientene som hadde med seg noen på sykehuset for å bistå med oversetting

|     |         | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----|---------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei | N       | 5        | 12      | 8      | 2       | 27    |
|     | Prosent | 31,3     | 75,0    | 61,5   | 28,6    | 51,9  |
| Ja  | N       | 11       | 4       | 5      | 5       | 25    |
|     | Prosent | 68,8     | 25,0    | 38,5   | 71,4    | 48,1  |
|     | N       | 16       | 16      | 13     | 7       | 52    |

Tabell 5.3 Fordeling av pasientene etter om de har opplevd at sykehuspersonalet ikke forsto hva de sa når de ba om informasjon eller hjelp til noe konkret. Prosent

|                 |         | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|---------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Ja, svært ofte  | N       | 3        | 5       | 1      | 1       | 10    |
|                 | Prosent | 17,6     | 31,3    | 7,7    | 14,3    | 18,9  |
| Ja, noen ganger | N       | 3        | 3       | 1      | 0       | 7     |
|                 | Prosent | 17,6     | 18,8    | 7,7    | 0       | 13,2  |
| Nei             | N       | 11       | 6       | 7      | 3       | 27    |
|                 | Prosent | 64,7     | 37,5    | 53,8   | 42,9    | 50,9  |
| Vet ikke        | N       | 0        | 1       | 1      | 3       | 5     |
|                 | Prosent | 0        | 6,3     | 7,7    | 42,9    | 9,4   |
| Uaktuelt        | N       | 0        | 1       | 3      | 0       | 4     |
|                 | Prosent | 0        | 6,3     | 23,1   | 0       | 7,5   |
| Totalt          | N       | 17       | 16      | 13     | 7       | 53    |
|                 | Prosent | 100      | 100     | 100    | 100     | 100   |

Tabell 5.4 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Personalet presenterte seg da jeg møtte dem for første gang. Prosent.

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 8,3      | 26,3    | 0      | 0       | 9,9   |
| Ganske uenig    | 0        | 0       | 13,3   | 0       | 2,8   |
| Både/og         | 8,3      | 10,5    | 0      | 0       | 5,6   |
| Ganske enig     | 4,2      | 47,4    | 86,7   | 30,8    | 38,0  |
| Ja, helt enig   | 75,0     | 15,8    | 0      | 69,2    | 42,3  |
| Uaktuelt        | 4,2      | 0       | 0      | 0       | 1,4   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.5 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Personalet var høflig mot meg. Prosent.

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 4,2      | 0       | 0      | 0       | 1,4   |
| Både/og         | 0        | 5,3     | 13,3   | 15,4    | 7,0   |
| Ganske enig     | 4,2      | 47,4    | 86,7   | 7,7     | 33,8  |
| Ja, helt enig   | 91,7     | 47,4    | 0      | 76,9    | 57,7  |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.6 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Personalet behandlet meg med menneskelighet og varme. Prosent.

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 4,2      | 0       | 0      | 0       | 1,4   |
| Både/og         | 8,3      | 0       | 33,3   | 15,4    | 12,7  |
| Ganske enig     | 8,3      | 36,8    | 66,7   | 15,4    | 29,6  |
| Ja, helt enig   | 79,2     | 63,2    | 0      | 69,2    | 56,3  |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.7 (gjelder kun pasienter som var innlagt)

|                 | Under oppholdet lå jeg stort sett i korridoren |         | Avdelingen hadde rom som ga meg mulighet til å være for meg selv |         | Jeg savnet mat som var tilberedt slik min religion krever |         |
|-----------------|------------------------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------|---------|-----------------------------------------------------------|---------|
|                 | N                                              | Prosent | N                                                                | Prosent | N                                                         | Prosent |
| Nei, helt uenig | 22                                             | 71,0    | 9                                                                | 30,0    | 7                                                         | 24,1    |
| Ganske uenig    | 3                                              | 9,7     | 5                                                                | 16,7    | 9                                                         | 31,0    |
| Både og         | 3                                              | 9,7     | 6                                                                | 20,0    | 1                                                         | 3,4     |
| Ganske enig     | 4                                              | 6,5     | 3                                                                | 10,0    | 0                                                         | 0       |
| Ja, helt enig   | 1                                              | 3,2     | 7                                                                | 23,3    | 12                                                        | 41,4    |
| Totalt          | 31                                             | 100     | 30                                                               | 100     | 29                                                        | 100     |
|                 | Maten var god                                  |         | Jeg ble plassert på rom med en som snakket mitt språk            |         |                                                           |         |
|                 | N                                              | Prosent | N                                                                | Prosent |                                                           |         |
| Nei, helt uenig | 1                                              | 3,2     | 24                                                               | 77,4    |                                                           |         |
| Ganske uenig    | 1                                              | 3,2     | 3                                                                | 9,7     |                                                           |         |
| Både og         | 12                                             | 38,7    | 1                                                                | 3,2     |                                                           |         |
| Ganske enig     | 10                                             | 32,3    | 1                                                                | 3,2     |                                                           |         |
| Ja, helt enig   | 6                                              | 19,4    | 2                                                                | 6,5     |                                                           |         |
| Totalt          | 30                                             | 100     | 31                                                               | 100     |                                                           |         |

Tabell 5.8 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg følte meg trygg på at jeg ville få god medi-sinsk behandling. Prosent.

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 4,2      | 21,1    | 0      | 8,3     | 8,6   |
| Ganske uenig    | 8,3      | 5,3     | 20,0   | 0       | 8,6   |
| Både og         | 12,5     | 10,5    | 26,7   | 8,3     | 14,3  |
| Ganske enig     | 8,3      | 47,4    | 46,7   | 33,3    | 31,4  |
| Ja, helt enig   | 62,5     | 15,8    | 6,7    | 50,0    | 35,7  |
| Vet ikke        | 4,2      | 0       | 0      | 0       | 1,4   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.9 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Sykepleierne hadde god kjennskap til hva som feilte meg. Prosent.

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 0        | 22,2    | 0      | 0       | 5,9   |
| Ganske uenig    | 4,3      | 11,1    | 7,1    | 7,7     | 7,4   |
| Både og         | 8,7      | 11,1    | 0      | 15,4    | 8,8   |
| Ganske enig     | 13,0     | 33,3    | 42,9   | 30,8    | 27,9  |
| Ja, helt enig   | 73,9     | 16,7    | 0      | 15,4    | 32,4  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 42,9   | 23,1    | 13,2  |
| Uaktuelt        | 0        | 5,6     | 7,1    | 7,7     | 4,4   |
| N               | 23       | 18      | 14     | 13      | 68    |

Tabell 5.10 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg visste hele tiden hvilken lege som hadde ansvaret for meg. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 25,0     | 47,4    | 0      | 0       | 21,4  |
| Ganske uenig    | 4,2      | 10,5    | 42,9   | 23,1    | 17,1  |
| Både og         | 0        | 10,5    | 7,1    | 30,8    | 10,0  |
| Ganske enig     | 4,2      | 5,3     | 35,7   | 30,8    | 15,7  |
| Ja, helt enig   | 66,7     | 26,3    | 0      | 15,4    | 32,9  |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 14,3   | 0       | 2,9   |
| N               | 24       | 19      | 14     | 13      | 70    |

Tabell 5.11 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg visste hele tiden hvilken sykepleier som hadde ansvaret for meg. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 27,3     | 55,6    | 6,7    | 0       | 25,0  |
| Ganske uenig    | 9,1      | 0       | 46,7   | 23,1    | 17,6  |
| Både og         | 9,1      | 0       | 13,3   | 38,5    | 13,2  |
| Ganske enig     | 9,1      | 22,2    | 20,0   | 30,8    | 19,1  |
| Ja, helt enig   | 45,5     | 22,2    | 0      | 7,7     | 22,1  |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 13,3   | 0       | 2,9   |
| N               | 22       | 18      | 15     | 13      | 68    |

Tabell 5.12 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg fikk svar på mine nødvendige spørsmål ved utskrivelsen/da jeg forlot sykehuset. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 12,5     | 36,8    | 6,7    | 0       | 15,5  |
| Ganske uenig    | 0        | 5,3     | 13,3   | 7,7     | 5,6   |
| Både og         | 8,3      | 15,8    | 13,3   | 7,7     | 11,3  |
| Ganske enig     | 12,5     | 26,3    | 53,3   | 46,2    | 31,0  |
| Ja, helt enig   | 66,7     | 15,8    | 0      | 38,5    | 33,8  |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 13,3   | 0       | 2,8   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.13 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg fikk den behandlingen jeg følte var riktig for mitt sykdomstilfelle. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 12,5     | 36,8    | 0      | 0       | 14,1  |
| Ganske uenig    | 0        | 5,3     | 0      | 0       | 1,4   |
| Både og         | 8,3      | 5,3     | 26,7   | 0       | 9,9   |
| Ganske enig     | 4,2      | 36,8    | 33,3   | 38,5    | 25,4  |
| Ja, helt enig   | 75,0     | 15,8    | 0      | 38,5    | 36,6  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 6,7    | 7,7     | 2,8   |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 33,3   | 15,4    | 9,9   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.14 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg var redd for å be om hjelp fordi personalet hadde det for travelt. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 52,2     | 63,2    | 7,1    | 30,8    | 42,0  |
| Ganske uenig    | 17,4     | 5,3     | 64,3   | 53,8    | 30,4  |
| Både og         | 13,0     | 5,3     | 0      | 15,4    | 8,7   |
| Ganske enig     | 13,0     | 21,1    | 14,3   | 0       | 13,0  |
| Ja, helt enig   | 4,3      | 5,3     | 0      | 0       | 2,9   |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 14,3   | 0       | 2,9   |
| N               | 23       | 19      | 14     | 13      | 69    |

Tabell 5.15 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Personalgruppene virket samkjørte når det gjaldt behandlingen av meg. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 0        | 15,8    | 0      | 0       | 4,3   |
| Ganske uenig    | 4,3      | 15,8    | 0      | 16,7    | 8,7   |
| Både og         | 13,0     | 15,8    | 0      | 8,3     | 10,1  |
| Ganske enig     | 13,0     | 36,8    | 40,0   | 25,0    | 27,5  |
| Ja, helt enig   | 69,6     | 15,8    | 6,7    | 8,3     | 30,4  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 46,7   | 41,7    | 17,4  |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 6,7    | 0       | 1,4   |
| N               | 23       | 19      | 15     | 12      | 69    |

Tabell 5.16 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg følte at jeg ble skrevet ut for tidlig. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 56,5     | 72,2    | 6,7    | 8,3     | 41,2  |
| Ganske uenig    | 13,0     | 5,6     | 20,0   | 33,3    | 16,2  |
| Både og         | 4,3      | 0       | 0      | 0       | 1,5   |
| Ganske enig     | 4,3      | 5,6     | 6,7    | 8,3     | 5,9   |
| Ja, helt enig   | 21,7     | 5,6     | 0      | 0       | 8,8   |
| Vet ikke        | 0        | 5,6     | 0      | 8,3     | 2,9   |
| Uaktuelt        | 0        | 5,6     | 66,7   | 41,7    | 23,5  |
| N               | 23       | 18      | 15     | 12      | 68    |

Tabell 5.17 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg hadde for mange pleiere å forholde meg til. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 47,6     | 44,4    | 0      | 15,4    | 29,9  |
| Ganske uenig    | 9,5      | 16,7    | 33,3   | 38,5    | 22,4  |
| Både og         | 14,3     | 5,6     | 6,7    | 15,4    | 10,4  |
| Ganske enig     | 9,5      | 16,7    | 20,0   | 30,8    | 17,9  |
| Ja, helt enig   | 14,3     | 16,7    | 6,7    | 0       | 10,4  |
| Vet ikke        | 4,8      | 0       | 0      | 0       | 1,5   |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 33,3   | 0       | 7,5   |
| N               | 21       | 18      | 15     | 13      | 67    |

Tabell 5.18 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Det var for mange forskjellige leger som gikk visitt. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 47,8     | 52,6    | 0      | 7,7     | 31,4  |
| Ganske uenig    | 4,3      | 10,5    | 26,7   | 38,5    | 17,1  |
| Både og         | 8,7      | 5,3     | 6,7    | 23,1    | 10,0  |
| Ganske enig     | 8,7      | 15,8    | 6,7    | 23,1    | 12,9  |
| Ja, helt enig   | 30,4     | 10,5    | 6,7    | 0       | 14,3  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 20,0   | 0       | 4,3   |
| Uaktuelt        | 0        | 5,3     | 33,3   | 7,7     | 10,0  |
| N               | 23       | 19      | 15     | 13      | 70    |

Tabell 5.19 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Det var mye unødvendig venting under oppholdet ved sykehuset. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 43,5     | 72,2    | 0      | 15,4    | 36,2  |
| Ganske uenig    | 13,0     | 11,1    | 80,0   | 53,8    | 34,8  |
| Både og         | 30,4     | 11,1    | 0      | 7,7     | 14,5  |
| Ganske enig     | 4,3      | 5,6     | 6,7    | 23,1    | 8,7   |
| Ja, helt enig   | 8,7      | 0       | 13,3   | 0       | 5,8   |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 00      | 0      | 0       | 0     |
| N               | 23       | 18      | 15     | 13      | 69    |

Tabell 5.20 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg ble tatt med på råd om det som skulle skje med meg. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 12,5     | 42,1    | 0      | 0       | 15,5  |
| Ganske uenig    | 8,3      | 10,5    | 40,0   | 15,4    | 16,9  |
| Både og         | 12,5     | 5,3     | 26,7   | 30,8    | 16,9  |
| Ganske enig     | 16,7     | 31,6    | 33,3   | 38,5    | 28,2  |
| Ja, helt enig   | 50,0     | 10,5    | 0      | 15,4    | 22,5  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.21 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden:Jeg fikk vite at jeg kunne si nei til at studenter var til stede ved undersøkelser/behandling. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 62,5     | 89,5    | 0      | 7,7     | 47,1  |
| Ganske uenig    | 4,2      | 5,3     | 64,3   | 15,4    | 18,6  |
| Både og         | 0        | 0       | 0      | 7,7     | 1,4   |
| Ganske enig     | 0        | 5,3     | 14,3   | 38,5    | 11,4  |
| Ja, helt enig   | 33,3     | 0       | 14,3   | 30,8    | 20,0  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 7,1    | 0       | 1,4   |
| N               | 24       | 19      | 14     | 13      | 70    |

Tabell 5.22 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg ble informert om min rett til å klage på behandling/service. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 87,5     | 94,7    | 00     | 23,1    | 59,2  |
| Ganske uenig    | 0        | 0       | 86,7   | 46,2    | 26,8  |
| Både og         | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Ganske enig     | 4,2      | 5,3     | 6,7    | 15,4    | 7,0   |
| Ja, helt enig   | 8,3      | 0       | 0      | 15,4    | 5,6   |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 6,7    | 0       | 1,4   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.23 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg fikk vite at jeg kunne få innsyn i journalen min. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 87,0     | 89,5    | 0      | 38,5    | 60,0  |
| Ganske uenig    | 0        | 0       | 100    | 23,1    | 25,7  |
| Både og         | 0        | 5,3     | 0      | 0       | 1,4   |
| Ganske enig     | 8,7      | 5,3     | 0      | 23,1    | 8,6   |
| Ja, helt enig   | 4,3      | 0       | 0      | 7,7     | 2,9   |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 7,7     | 1,4   |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| N               | 23       | 19      | 15     | 13      | 70    |

Tabell 5.24 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Det er vanskelig for meg å bli behandlet av en lege av motsatt kjønn. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 58,3     | 63,2    | 0      | 15,4    | 39,4  |
| Ganske uenig    | 0        | 5,3     | 46,7   | 38,5    | 18,3  |
| Både og         | 4,2      | 5,3     | 6,7    | 46,2    | 12,7  |
| Ganske enig     | 0        | 0       | 33,3   | 0       | 7,0   |
| Ja, helt enig   | 37,5     | 26,3    | 13,3   | 0       | 22,5  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.25 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Det er vanskelig for meg å bli behandlet av pleiepersonale av motsatt kjønn. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 54,2     | 68,4    | 00     | 25,0    | 41,4  |
| Ganske uenig    | 4,2      | 5,3     | 53,3   | 33,3    | 20,0  |
| Både og         | 4,2      | 0       | 0      | 41,7    | 8,6   |
| Ganske enig     | 0        | 0       | 33,3   | 0       | 7,1   |
| Ja, helt enig   | 37,5     | 26,3    | 13,3   | 0       | 22,9  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.26 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg ble informert før innleggelsen om de komplikasjoner utredningen/behandlingen kunne medføre. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 39,1     | 61,1    | 0      | 0       | 29,0  |
| Ganske uenig    | 0        | 0       | 6,7    | 15,4    | 4,3   |
| Både og         | 4,3      | 5,6     | 0      | 7,7     | 4,3   |
| Ganske enig     | 0        | 27,8    | 20,0   | 30,8    | 17,4  |
| Ja, helt enig   | 52,2     | 0       | 0      | 23,1    | 21,7  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 4,3      | 5,6     | 73,3   | 23,1    | 23,2  |
| N               | 23       | 18      | 15     | 13      | 69    |

Tabell 5.27 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg ble hele tiden underrettet om hva som skulle skje med meg. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 8,7      | 15,8    | 0      | 0       | 7,1   |
| Ganske uenig    | 0        | 0       | 20,0   | 7,7     | 5,7   |
| Både og         | 21,7     | 31,6    | 26,7   | 7,7     | 22,9  |
| Ganske enig     | 8,7      | 47,4    | 53,3   | 61,5    | 38,6  |
| Ja, helt enig   | 60,9     | 5,3     | 0      | 23,1    | 25,7  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| N               | 23       | 19      | 15     | 13      | 70    |

Tabell 5.28 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg fikk tilstrekkelig informasjon om resultatene av ulike prøver/undersøkelser. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 13,0     | 31,6    | 0      | 0       | 12,9  |
| Ganske uenig    | 4,3      | 0       | 26,7   | 0       | 7,1   |
| Både og         | 8,7      | 26,3    | 6,7    | 15,4    | 14,3  |
| Ganske enig     | 21,7     | 31,6    | 40,0   | 30,8    | 30,0  |
| Ja, helt enig   | 47,8     | 10,5    | 0      | 30,8    | 24,3  |
| Vet ikke        | 4,3      | 0       | 0      | 0       | 1,4   |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 26,7   | 23,1    | 10,0  |
| N               | 23       | 19      | 15     | 13      | 70    |

Tabell 5.29 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Legen(e) informerte meg på en forståelig måte. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 0        | 5,3     | 0      | 0       | 1,4   |
| Ganske uenig    | 0        | 10,5    | 20,0   | 0       | 7,0   |
| Både og         | 8,3      | 15,8    | 6,7    | 15,4    | 11,3  |
| Ganske enig     | 29,2     | 26,3    | 73,3   | 46,2    | 40,8  |
| Ja, helt enig   | 62,5     | 42,1    | 0      | 38,5    | 39,4  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.30 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Pleiepersonalet informerte på en forståelig måte. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 4,2      | 0       | 0      | 0       | 1,4   |
| Ganske uenig    | 0        | 5,3     | 26,7   | 0       | 7,0   |
| Både og         | 8,3      | 15,8    | 13,3   | 0       | 9,9   |
| Ganske enig     | 29,2     | 21,1    | 40,0   | 69,2    | 36,6  |
| Ja, helt enig   | 58,3     | 57,9    | 0      | 30,8    | 40,8  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 20,0   | 0       | 4,2   |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.31 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Det var belastende å måtte forklare seg flere ganger til forskjellige. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 58,3     | 52,6    | 0      | 30,8    | 39,4  |
| Ganske uenig    | 8,3      | 10,5    | 13,3   | 15,4    | 11,3  |
| Både og         | 4,2      | 10,5    | 0      | 7,7     | 5,6   |
| Ganske enig     | 12,5     | 10,5    | 20,0   | 23,1    | 15,5  |
| Ja, helt enig   | 16,7     | 10,5    | 0      | 0       | 8,5   |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 5,3     | 66,7   | 23,1    | 19,7  |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.32 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg fikk praktiske råd om hvordan jeg skulle forholde meg hjemme etter utskrivelsen/behandlingen. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 26,1     | 47,1    | 0      | 0       | 20,6  |
| Ganske uenig    | 4,3      | 0       | 26,7   | 7,7     | 8,8   |
| Både og         | 0        | 11,8    | 0      | 7,7     | 4,4   |
| Ganske enig     | 13,0     | 11,8    | 40,0   | 46,2    | 25,0  |
| Ja, helt enig   | 56,5     | 29,4    | 0      | 30,8    | 32,4  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 7,7     | 1,5   |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 33,3   | 0       | 7,4   |
| N               | 23       | 17      | 15     | 13      | 68    |

Tabell 5.33 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Informasjonen som ble gitt på en forståelig måte (bare til dem som svarer at de har fått informasjon). Antall

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Ganske uenig    | 0        | 1       | 1      | 0       | 2     |
| Både og         | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Ganske enig     | 4        | 3       | 5      | 7       | 19    |
| Ja, helt enig   | 11       | 5       | 0      | 4       | 20    |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 1       | 1     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 5      | 0       | 5     |
| N               | 15       | 9       | 11     | 12      | 47    |

Tabell 5.34 Fordeling av pasientene etter stillingstaken til påstanden: Jeg forsto hva som skulle skje med hensyn til videre oppfølging. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei, helt uenig | 8,7      | 52,6    | 0      | 0       | 17,4  |
| Ganske uenig    | 0        | 5,3     | 6,7    | 0       | 2,9   |
| Både og         | 8,7      | 15,8    | 6,7    | 0       | 8,7   |
| Ganske enig     | 26,1     | 0       | 40,0   | 33,3    | 23,2  |
| Ja, helt enig   | 56,5     | 26,3    | 0      | 33,3    | 31,9  |
| Vet ikke        | 0        | 0       | 0      | 0       | 0     |
| Uaktuelt        | 0        | 0       | 46,7   | 33,3    | 15,9  |
| N               | 23       | 19      | 15     | 12      | 69    |

Tabell 5.35 Fordeling av pasientene etter svar på spørsmålet: Er det noen tjenester du hadde ønsket mer av mens du var på sykehuset? Prosent

|          | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|----------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Nei      | 38,1     | 80,0    | 60,0   | 100     | 64,4  |
| Ja       | 47,6     | 20,0    | 40,0   | 0       | 30,5  |
| Vet ikke | 14,3     | 0       | 0      | 0       | 5,1   |
| N        | 21       | 10      | 15     | 13      | 59    |

Tabell 5.36 Tilfredshet med sykehusoppholdet, etter etnisk gruppe. Prosent

|                 | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|-----------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Meget utilfreds | 0        | 26,3    | 0      | 0       | 7,0   |
| Utilfreds       | 4,2      | 10,5    | 6,7    | 0       | 5,6   |
| Både og         | 37,5     | 21,1    | 20,0   | 7,7     | 23,9  |
| Tilfreds        | 41,7     | 31,6    | 60,0   | 38,5    | 42,3  |
| Meget tilfreds  | 16,7     | 10,5    | 13,3   | 53,8    | 21,1  |
| N               | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.37 Fordeling av pasientene etter deres opplevelse av behandlingen relativt til det de tror en norsk person ville fått. Prosent

|           | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Totalt |
|-----------|----------|---------|--------|---------|--------|
| Dårligere | 4,2      | 26,3    | 6,7    | 7,7     | 11,3   |
| Samme     | 87,5     | 47,4    | 80,0   | 69,2    | 71,8   |
| Bedre     | 4,2      | 26,3    | 6,7    | 7,7     | 11,3   |
| Vet ikke  | 4,2      | 0       | 6,7    | 15,4    | 5,6    |
| N         | 24       | 19      | 15     | 13      | 71     |

Tabell 5.38 Fordeling av pasientene etter om de mener de har fått de helsetjenestene de har behov for, etter etnisk gruppe. Prosent

|            | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Ja, alltid | 79,2     | 36,8    | 53,3   | 53,8    | 57,7  |
| Både og    | 20,8     | 31,6    | 40,0   | 38,5    | 31,0  |
| Nei        | 0        | 26,3    | 0      | 0       | 7,0   |
| Vet ikke   | 0        | 5,3     | 6,7    | 7,7     | 4,2   |
| N          | 24       | 19      | 15     | 13      | 71    |

Tabell 5.39 Fordeling av pasientene etter svar på spørsmålet: Vil du si at din helsetilstand har bedret seg som følge av oppholdet/behandlingen på Ullevål Sykehus? Prosent

| Svar:                | Pakistan | Somalia | Tyrkia | Vietnam | Total |
|----------------------|----------|---------|--------|---------|-------|
| Stemmer svært dårlig | 8,3      | 16,7    | 0      | 0       | 6,3   |
| Stemmer dårlig       | 0        | 0       | 0      | 23,1    | 4,7   |
| Både og              | 12,5     | 16,7    | 20,0   | 7,7     | 14,1  |
| Stemmer godt         | 58,3     | 16,7    | 0      | 30,8    | 31,3  |
| Stemmer svært godt   | 16,7     | 25,0    | 0      | 7,7     | 12,5  |
| Uaktuelt             | 4,2      | 25,0    | 80,0   | 30,8    | 31,3  |
| N                    | 24       | 12      | 15     | 13      | 64    |

## 6 Avslutning/oppsummering

### Bakgrunn

- Innvandrerpasientene er yngre enn de norske pasientene.
- Yrkesdeltagelsen i enkelte minoritetsgrupper er svært lav.
- En stor andel av innvandrerpasientene har sin familiebakgrunn fra arbeiderklasse eller jordbruk/fiske.
- En av tre innvandrerpasienter mener selv at de er dårlige i norsk.

### Opplevelser av sykehustjenestene

- Generelt er det stort sammenfall mellom norske pasienters vurdering av sykehustjenestene og de minoritetsspråklige pasientenes vurderinger.
- Et stort flertall opplever å bli behandlet med høflighet og respekt av sykehuspersonalet.
- Til tross for at mange er dårlige i norsk, får bare én av ti tolketjenester via sykehuset.
- Rundt halvparten av pasientene har selv med en person som kan bistå med oversetting.
- Tre av ti pasienter er sikre på at de ved flere anledninger ikke har blitt forstått når de har henvendt seg til sykehuspersonalet.
- Det er et stort forbedringspotensial når det gjelder den praktiske tilretteleggingen for innvandrerpasientene. Dette gjelder spesielt mat som er tilpasset den enkeltes religion, og adgang til rom som kan brukes til stillhet og bønn.
- Innvandrene er generelt noe mer skeptiske til kvaliteten på den medisinske behandlingen enn det de norske pasientene er. Det er grunn til å tro at dette er relatert til kommunikasjons- og informasjonsproblemer.
- De generelle informasjonsproblemene som også norskspråklige pasienter opplever (manglende informasjon om rettigheter når det gjelder klager og å nekte at studenter skal være til stede), oppleves i enda sterkere grad av pasientene med minoritetsbakgrunn. Her har sykehuset åpenbart en oppgave i forhold til både norskspråklige og minoritetsspråklige pasienter.

# Litteratur

- Berg, Berit, Kirsten Lauritsen, Vidar Halsteinli og Terje Olsen (1997), *Toppen av isfjellet? Beregning av kommunale helseutgifter for flyktninger i integreringsfasen*. SINTEF IFIM: Trondheim
- Djuve, Anne Britt og Kåre Hagen (1995), «Skaff meg en jobb!» *Levekår blant flyktninger i Oslo*» Fafo-rapport 184. Oslo: Fafo
- Hagen Kåre, Anne Britt Djuve og Pernille Vogt (1994), *Oslo: den delte byen?* Fafo-rapport 161. Oslo: Fafo
- Hjern, Anders (1995), *Migrationsmedicinsk forskning – en översikt*. Rapport 1. Stockholm: Medisinska forskningsrådet
- Jensen, Thor Øivind, Petter Bomann-Larsen og Jan Froestad (1992), *Pasienterfaringer med helsevesenet. En oppsummering av ti års forskning om forholdet mellom helsevesenet og brukerne*. Notat 57. Bergen: Senter for Samfunnsforskning
- Jeppesen, E. (1993), «Obstetric health care offered to Turkish immigrant women, a quality assessment.» *Ugeskrift for læger* 155:3849–3854
- Jeppesen, E. og S. Juul (1988), «Obstetriske forhold blant tyrkiske innvandrerkvinner.» *Ugeskrift for læger*, 150:1604–1608
- Statens Helsetilsyn (1993), *Retningslinjer for helsetjenestetilbud til innvandrere og asylsøkere*. IK-09/93
- Stortingsmelding nr. 17 (1994–95), *Om flyktningepolitikken*. Kommunal- og arbeidsdepartementet
- Stortingsmelding nr. 17 (1996–97), *Om innvandring og det flerkulturelle Norge*. Kommunal- og arbeidsdepartementet
- Verdens helseorganisasjon, Konstitusjonen
- Aasvang, Ragnhild (1992), *Innvandrerkvinner i møte med det norske helsevesenet*. Hovedoppgave ved institutt for sosialantropologi ved Universitetet i Bergen



# Vedlegg 1 Spørreskjema

Prosjekt: Brukerundersøkelse blant pasienter med innvandrerbakgrunn ved Ullevål sykehus 1997-98.

A-H fylles ut av sykehuset/intervjueren før intervjuet.

- A Intervjuer: \_\_\_\_\_  
 B Intervjuobjekt nummer: \_\_\_\_\_  
 C Klinikk/avdeling pasienten ble behandlet ved på Ullevål sykehus:  
 D Dagbehandling/poliklinisk pasient  
 Inneliggende pasient  
 E Tidspunkt for utskriving/ferdig behandling på sykehuset (dato): \_\_\_\_\_  
 F Tidspunkt for intervju (dato): \_\_\_\_\_  
 G Intervjuobjektets kjønn: Mann  
 Kvinne  
 H Intervjuobjektets alder: \_\_\_\_\_

## 1 Hva var grunnen til at du ble innlagt/ behandlet poliklinisk på Ullevål sykehus?

101

- Redde livet mitt ☐ 1  
 Behandling for alvorlig tilstand ☐ 2  
 Behandling for lite alvorlig tilstand ☐ 3  
 Operasjon ☐ 102  
 Lindring smerte / ubehag ☐ 103  
 Behandling etter skade / ulykke ☐ 104  
 Opptrening ☐ 105  
 Hjelp til bedre å kunne greie meg i det daglige ☐ 106  
 Utredning (for å få stilt diagnose) ☐ 107  
 Fødsel ☐ 108  
 Annet ☐ 109  
 Spesifiser: \_\_\_\_\_  
 (Vet ikke) ☐ 110

## 2 Hvor mange dager var du innlagt/ til behandling?

111

- Dagbehandling ☐ 1  
 1 til 4 dager ☐ 2  
 5 til 9 dager ☐ 3  
 10 til 31 dager ☐ 4  
 Mer enn 1 måned ☐ 5

## 3 Vil du si at din helsetilstand har forbedret seg som følge av oppholdet/behandlingen på Ullevål sykehus? (112)

- | 1       | 2       | 3       | 4       | 5       | 6        |
|---------|---------|---------|---------|---------|----------|
| stemmer | stemmer | både/og | stemmer | stemmer | uaktuelt |
| svært   | dårlig  |         | godt    | svært   |          |
| dårlig  |         |         |         | godt    |          |

## 4 Har du vært innlagt, eller til behandling, på sykehus i Somalia?

113

- Ja 1 ☐  
 Nei 0 ☐ GA TIL SPØRSMÅL 8

- 5 **Hvor lenge siden var dette?** 114
- Ett år eller mindre ☐ 1
- 1-5 år ☐ 2
- 5-10 år ☐ 3
- Mer enn 10 år ☐ 4
- 6 **Hva var grunnen til at du ble innlagt/ behandlet på sykehus i Somalia?** 115
- Redde livet mitt ☐ 1
- Behandling for alvorlig tilstand ☐ 2
- Behandling for lite alvorlig tilstand ☐ 3
- Operasjon ☐ 116
- Lindring av smerte/ ubehag ☐ 117
- Behandling etter skade/ulykke ☐ 118
- Opptrening ☐ 119
- Hjelp til bedre å kunne greie meg i det daglige ☐ 120
- Utredning (for å få stilt diagnose) ☐ 121
- Fødsel ☐ 122
- Annet: ☐ 123
- Spesifiser..... ☐ 124
- (Vet ikke)
- 7 a. **Hvis du skulle sammenligne behandlingen du fikk på sykehus i Somalia med behandlingen på Ullevål sykehus, ville du da si at det somaliske sykehuset var:**
- 125
- Mye bedre ☐ 1
- Litt bedre ☐ 2
- Lik ☐ 3 GÅ TIL SPØRSMÅL 8
- Litt dårligere ☐ 4
- Mye dårligere ☐ 5
- (Vet ikke) ☐ 6 GÅ TIL SPØRSMÅL 8
- 7 b. **Begrunn kort hvorfor. (126)**
- 8 **Hvordan vil du beskrive din helsetilstand i dag sammenlignet med andre av samme alder og kjønn?** 127
- Klart dårligere ☐ 1
- Litt dårligere ☐ 2
- Lik god ☐ 3
- Bedre ☐ 4
- (Vet ikke) ☐ 5
- 9 **Hvor godt vil du selv si at du kan lese norsk?** 128
- Veldig bra;** du kan lese alle typer norske tekster uten problemer. 1 ☐
- Nokså bra;** du klarer deg i dagliglivet, men har problemer med å lese lengre tekster som for eksempel informasjons-brosjyrer. 2 ☐ → **Bor du sammen med noen som leser norsk?** Ja 129 ☐
- Dårlig;** du kan lese lite / ikke noe norsk. 3 ☐ → **Bor du sammen med noen som leser norsk?** Nei 0 ☐
- Ja 1 ☐
- Nei 2 ☐
- Er analfabet 4 ☐
- (Ubesvart) 5 ☐
- 10 **Hvor godt snakker du norsk?** 130
- Veldig bra;** så bra at du kan bruke norsk i alle/ de aller fleste situasjoner. 1 ☐ GÅ TIL SPØRSMÅL 16.
- Nokså bra;** du klarer deg i dagliglivet, men har problemer med å bruke norsk på offentlige kontorer, for eksempel hos lege. 2 ☐
- Dårlig;** du bruker sjelden/aldri norsk 3 ☐
- (Ubesvart) 4 ☐

**11 Bruker du engelsk i kontakt med nordmenn?**

- 131  
 Nei, jeg kan ikke engelsk 1 ☐  
 Nei, jeg foretrekker å snakke norsk 2 ☐  
 Ja, av og til 3 ☐  
 (Vet ikke) 4 ☐  
 (Ubesvart) 5 ☐

**12 Ble det brukt tolk fra sykehuset / tolketjenesten i forbindelse med din behandling på Ullevål sykehus?**

- 132  
 Nei 0 ☐  
 Ja 1 ☐ → **Når ble det brukt tolk?**  
     Innleggelse / Ankomst ☐ 133  
     Informasjon om hva slags behandling du skulle få ☐ 134  
     Informasjon om prøveresultater ☐ 135  
     Informasjon om bruk av medisiner ☐ 136  
     Utskriving ☐ 137  
     Annet ☐ 138  
     Spesifiser .....

**13 Har du selv hatt med deg noen på sykehuset for å oversette for deg?**

- 139  
 Nei 0 ☐  
 Ja 1 ☐ → **Hvem?**  
     Foreldre 140 ☐  
     Ektemake 141 ☐  
     Søsken 142 ☐ alder .....  
     Barn 143 ☐ alder .....  
     Venner 144 ☐  
     Andre 145 ☐  
     Spesifiser .....

**14 Opplevde du noen gang at sykehusets personale ikke forstod hva du sa, når du ba om informasjon eller hjelp til noe konkret?**

- 146  
 Ja, svært ofte 1 ☐  
 Ja, noen ganger 2 ☐  
 Nei 3 ☐ GÅ TIL SPØRSMÅL 16  
 (Vet ikke) 4 ☐ GÅ TIL SPØRSMÅL 16  
 (Uaktuelt) 5 ☐ GÅ TIL SPØRSMÅL 16

**15 Hvordan løste denne/disse situasjonene seg? (147)**

LES OPP FOR INTERVJUOBJEKTET:

**Nå skal vi komme med noen påstander som vi vil at du skal ta stilling til ved å si om du er helt uenig i påstanden, ganske uenig, både/og, ganske enig eller helt enig.**

16 Personalet presenterte seg  
 148 da jeg møtte dem for første gang

17 Personalet var høflig mot meg  
 149

18 Personalet behandlet meg med  
 150 menneskelighet/varme

FOR POLIKLINISKE PASIENTER OG DAGPASIENTER, GÅ TIL SPØRSMÅL 24.

19 Under oppholdet lå jeg stort sett  
 151 i korridoren

20 Avdelingen hadde rom som ga meg  
 152 mulighet til å være for meg selv

21 Jeg savnet mat som var tilberedt  
 153 slik min religion krever

22 Maten var god

154  
 23 Jeg ble plassert på rom med en som  
 155 snakket mitt språk

**SPØRSMÅL 24**

24 Jeg hadde hørt mye negativt om

- 156 Ullevål Sykehus før innleggelsen/  
behandlingen.
- 25 Jeg følte meg trygg på at jeg ville få
- 26 Sykepleierne hadde godt kjennskap  
158 til hva som feilte meg
- 27 Jeg visste hele tiden hvilken lege  
159 som hadde ansvaret for meg
- 28 Jeg visste hele tiden hvilken sykepleier  
160 som hadde ansvaret for meg
- 29 a. Jeg fikk svar på mine nødvendige  
161 spørsmål ved utskrivelsen/ da jeg  
forlot sykehuset

HVIS SVAR 1 ELLER 2, FØLG OPP MED 29 b.

- 29 b. Var dette på grunn av:
- |                |                                                  |
|----------------|--------------------------------------------------|
| Språkproblemer | 162 <input type="checkbox"/>                     |
| Annet          | 163 <input type="checkbox"/> → Spesifiser: _____ |

|           |                                                                     | nei,<br>helt<br>uenig | ganske<br>uenig | både<br>/og | ganske<br>enig | ja,<br>helt<br>enig | vet ikk | uaktue |
|-----------|---------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----------------|-------------|----------------|---------------------|---------|--------|
| 30<br>164 | Jeg fikk den behandlingen jeg følte var riktig for sykdomstilfelle  | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   | 6       | 7      |
| 31<br>165 | Jeg var redd for å be om hjelp for personalet hadde det for travelt | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   |         |        |
| 32<br>166 | Jeg følte jeg ble skrevet ut for tid                                | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   | 6       | 7      |
| 33<br>167 | Personalgruppene virket samkjø når det gjaldt behandlingen av n     | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   | 6       |        |
| 34<br>168 | Jeg hadde for mange pleiere å forholde meg til                      | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   |         |        |
| 35<br>169 | Det var for mange forskjellige le som gikk visitt                   | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   | 6       |        |
| 36<br>170 | Det var mye unødvendig venting under oppholdet ved sykehuset        | 1                     | 2               | 3           | 4              | 5                   |         |        |

HVIS SVAR 1 ELLER 2, GÅ VIDERE TIL SPØRSMÅL 39.

|              |                                                                                                 |   |   |   |   |   |  |  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|--|--|
| 37<br>171    | Jeg opplevde ventingen som belastende.                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 38<br>172    | Jeg fikk vite hvorfor jeg måtte vente                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 39<br>173    | Jeg ble tatt med på råd om det som skulle skje med meg                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 40<br>174    | Jeg fikk vite at jeg kunne si nei til at studenter var til stede ved undersøkelser / behandling | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 41<br>175    | Jeg ble informert om min rett til å klage på behandling/service                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 42<br>176    | Jeg fikk vite at jeg kunne få innsyn i journalen min                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
| 43 a.<br>177 | TIL KVINNER:<br>Det er vanskelig for meg å bli behandlet av en mannlig lege.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |
|              | TIL MENN:<br>Det er vanskelig for meg å bli behandlet av en kvinnelig lege.                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |  |

(HVIS SVAR 4 ELLER 5, FØLG OPP MED SPØRSMÅL 43 b.)

|              |                                                                                     |  |   |   |   |   |   |  |
|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| 43 b.<br>178 | Sykehuset tok hensyn til dette.                                                     |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| 44 a.<br>179 | TIL KVINNER:<br>Det er vanskelig for meg å bli behandlet av mannlig pleiepersonale. |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|              | TIL MENN:<br>Det er vanskelig for meg å bli behandlet av kvinnelig pleiepersonale.  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |

HVIS SVAR 4 ELLER 5, FØLG OPP MED SPØRSMÅL 44 b.

|              |                                 |  |   |   |   |   |   |  |
|--------------|---------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| 44 b.<br>180 | Sykehuset tok hensyn til dette. |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
|--------------|---------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|



LES OPP FOR INTERVJUOBJEKTET

For at Ullevål sykehus best skal kunne bruke disse opplysningene til å bedre tilbudet til ulike grupper av innvandrere, trenger vi en del bakgrunnsinformasjon som ikke er direkte knyttet til den behandlingen du har fått ved Ullevål sykehus.

60 Hvem bor du sammen med?  
(Flere kryss mulig)

- Ektefelle/samboer ☐ 196  
 Egne barn ☐ 197  
 Foreldre ☐ 198  
 Øvrig familie ☐ 199  
 Andre ☐ 200  
 Alene ☐ 201

61 Hvilken utdanning har du fullført?

KRYSS AV PÅ DEN HØYEST FULLFØRTE UTDANNINGEN

- Ingen ☐ 0  
 Grunnskole inntil 5 år ☐ 1  
 Grunnskole inntil 9 år ☐ 2  
 Mer enn grunnskole ☐ 3  
 Høyskole ☐ 4  
 Universitet ☐ 5

62 Den høyeste utdanningen, tok du den:

- I Norge ☐ 1  
 I Somalia ☐ 2  
 Annet land ☐ 3 Spesifiser .....

63 Hva er/var din far av yrke? (204)

64 Hvor lenge har du bodd i Norge?

- Hele livet ☐ 1 GA TIL SPØRSMÅL 68.  
 Antall år ..... ☐ 2

65 Hvordan vil du beskrive det området hvor du vokste opp?

- Landsbygd ☐ 1  
 Småby / Landsby ☐ 2  
 Stor by ☐ 3

66 Hvordan vil du beskrive den økonomiske stillingen til din familie i forhold til andre i Somalia?

- Blant de rikeste ☐ 1  
 Økonomisk trygt, men ikke spesielt rikt ☐ 2  
 Lite penger, men ikke fattige ☐ 3  
 Fattig ☐ 4  
 (Vet ikke / vil ikke svare) ☐ 5

67 Har du yrkeserfaring fra Somalia?

- Nei ☐ 0  
 Ja ☐ 1 Spesifiser: \_\_\_\_\_

68 Hva var din arbeidssituasjon ved innleggelsen / behandlingen på Ullevål sykehus?

- I arbeid ☐ 1 Spesifiser: \_\_\_\_\_  
 (inkludert sykmeldt/permisjon)  
 Arbeidsledig ☐ 2  
 Pensjonist ☐ 3  
 Trygdet ☐ 4  
 (inkludert uføretrygd/attføring)  
 Hjemmeværende ☐ 5  
 Student ☐ 6

69 Mener du at du i Norge har fått de helsetjenestene du har behov for?

- 210  
Ja, alltid ☐ 1  
Både og ☐ 2  
Nei ☐ 3  
(Vet ikke) ☐ 4  
(ubesvart) ☐ 5

70 Har du hatt kontakt med andre offentlige kontorer/tjenester (som f.eks sosialkontor, arbeidsformidling eller trygdekontor) i løpet av det siste året?

- 211  
Nei 0 ☐  
Ja 1 ☐→

Er du fornøyd med den støtten/ det tilbudet du fikk der?

- 212  
Ja, svært fornøyd ☐ 1  
Ja, stort sett fornøyd ☐ 2  
Både og ☐ 3  
Nei ☐ 4  
(Vet ikke) ☐ 5  
(Ubesvart) ☐ 6



## Syk og misforstått?



Forskningsstiftelsen Fafo  
Borggata 2B/Postboks 2947 Tøyen  
N-0608 Oslo  
<http://www.fafo.no>

Fafo-notat 1998:12  
Bestillingsnr.: 607