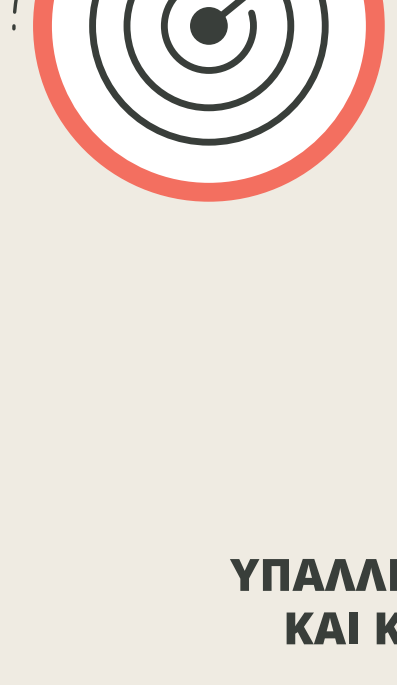


### ΠΛΗΘΥΣΜΟΙ-ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ

#### ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ



#### ΔΙΕΥΘΥΝΤΕΣ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΛΗΨΗΣ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ ΣΕ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ



#### ΛΗΠΤΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ ΜΕ ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΤΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ



**ΥΠΑΛΛΗΛΟΙ ΣΤΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ ΥΓΕΙΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΝΟΙΑΣ:**

**ΥΓΕΙΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΚΑΙ ΥΠΕΥΘΥΝΟΙ ΧΑΡΑΞΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ**



### ΕΤΑΙΡΟΙ ΚΑΙ ΧΩΡΕΣ

Πολιτισμικές διαφορές ανά Χώρα των Εταίρων



Τα στοιχεία αντλήθηκαν από την Eurostat – ενημέρωση 01/01/2019 [https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Non-national\\_population\\_by\\_group\\_of\\_citizenship\\_1\\_January\\_2019.png](https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=File:Non-national_population_by_group_of_citizenship_1_January_2019.png)



### ΤΙ ΣΥΜΒΑΙΝΕΙ ΟΤΑΝ ΛΕΙΠΟΥΝ ΟΙ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ;

Αποτελέσματα από τις εθνικές έρευνες γραφείου

#### ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ

Ελλιπής εξοικείωση των επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής πρόνοιας με τα πολιτισμικά υπόβαθρα των εθνικών μειονοτήτων

Δυσκολίες των επαγγελματιών να παρέχουν ασθενοκεντρική φροντίδα σε μετανάστες, λόγω ανεπαρκών διαπολιτισμικών δεξιοτήτων

Προβληματικές σχέσεις μεταξύ επαγγελματιών και ασθενών/πελατών, επηρεασμένες από πολιτισμικές προκαταλήψεις και στερεότυπα

Περιορισμένη παροχή διερμηνείας/πολιτισμικής διαμεσολάβησης σε κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες

Ελλιπείς πόροι

#### ΑΡΝΗΤΙΚΕΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ

Άτομα με διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο διατρέχουν τον κίνδυνο να λάβουν φροντίδα χαμηλής ποιότητας, οδηγώντας σε «φτωχά» αποτελέσματα στην υγεία των ασθενών και στην χαμηλή ικανοποίησή τους

Η έλλειψη διαπολιτισμικών δεξιοτήτων μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερους χρόνους θεραπείας και αυξημένο κόστος φροντίδας

Η ανεπαρκής υγειονομική περίθαλψη για μια ομάδα εντός του πληθυσμού μπορεί να επηρεάσει αρνητικά ολόκληρη την κοινότητα



### ΓΙΑ ΠΟΙΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΕΙΝΑΙ ΤΟΣΟ ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΟΙ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

- Προσοχή στις προηγούμενες εμπειρίες των ασθενών σε θέματα υγείας στη χώρα καταγωγής τους και στην κατανόηση του πολιτισμού τους βασιζόμενοι στην κοινωνική ανθρωπολογία
- Καλύτερη κατανόηση των κοινωνικών, οικονομικών, πολιτικών και δομικών παραγόντων που επηρεάζουν τα συστήματα υγείας και κοινωνικής πρόνοιας
- Λιγότερες παρεξηγήσεις και προβλήματα στην επικοινωνία διευκολύνουν τόσο την καθημερινή παροχή φροντίδας, όσο και μακροπρόθεσμα την αποτελεσματικότητα της φροντίδας
- Οφέλη ασθενούς/πελάτη: βελτίωση στη σωματική και ψυχική υγεία, ευεξία και ικανοποίηση
- Μείωση των διαφοροποιήσεων στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών
- Καλύτερη παροχή υπηρεσιών
- Μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στους τομείς υγείας και κοινωνικής πρόνοιας οδηγεί σε καλύτερη χρήση των κοινωνικών πόρων και σε χαμηλότερες κοινωνικές δαπάνες
- Υιοθέτηση κοινών κατευθυντήριων γραμμών για την εκπαίδευση των επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής πρόνοιας στις διαπολιτισμικές δεξιότητες



### ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ ΜΕ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ

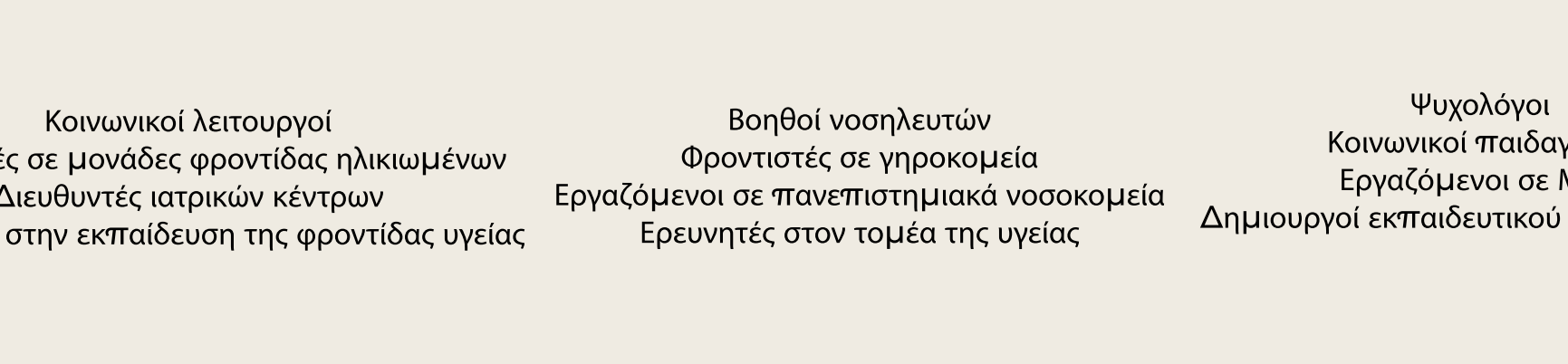
Στοιχεία για τους συνεντευξιζόμενους



**77 συνεντευξιζόμενοι: 57 γυναίκες και 20 άνδρες**



### ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΑ



- Κοινωνικοί λειτουργοί  
Διευθυντές σε μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων  
Διευθυντές ιατρικών κέντρων  
Σύμβουλοι στην εκπαίδευση της φροντίδας υγείας
- Βοηθό νοσηλευτών  
Φροντιστές σε γηροκομεία  
Εργαζόμενοι σε πανεπιστημιακά νοσοκομεία  
Ερευνητές στον τομέα της υγείας
- Ψυχολόγοι  
Κοινωνικοί παιδαγωγοί  
Εργαζόμενοι σε ΜΚΟ  
Δημιουργοί εκπαιδευτικού περιεχομένου

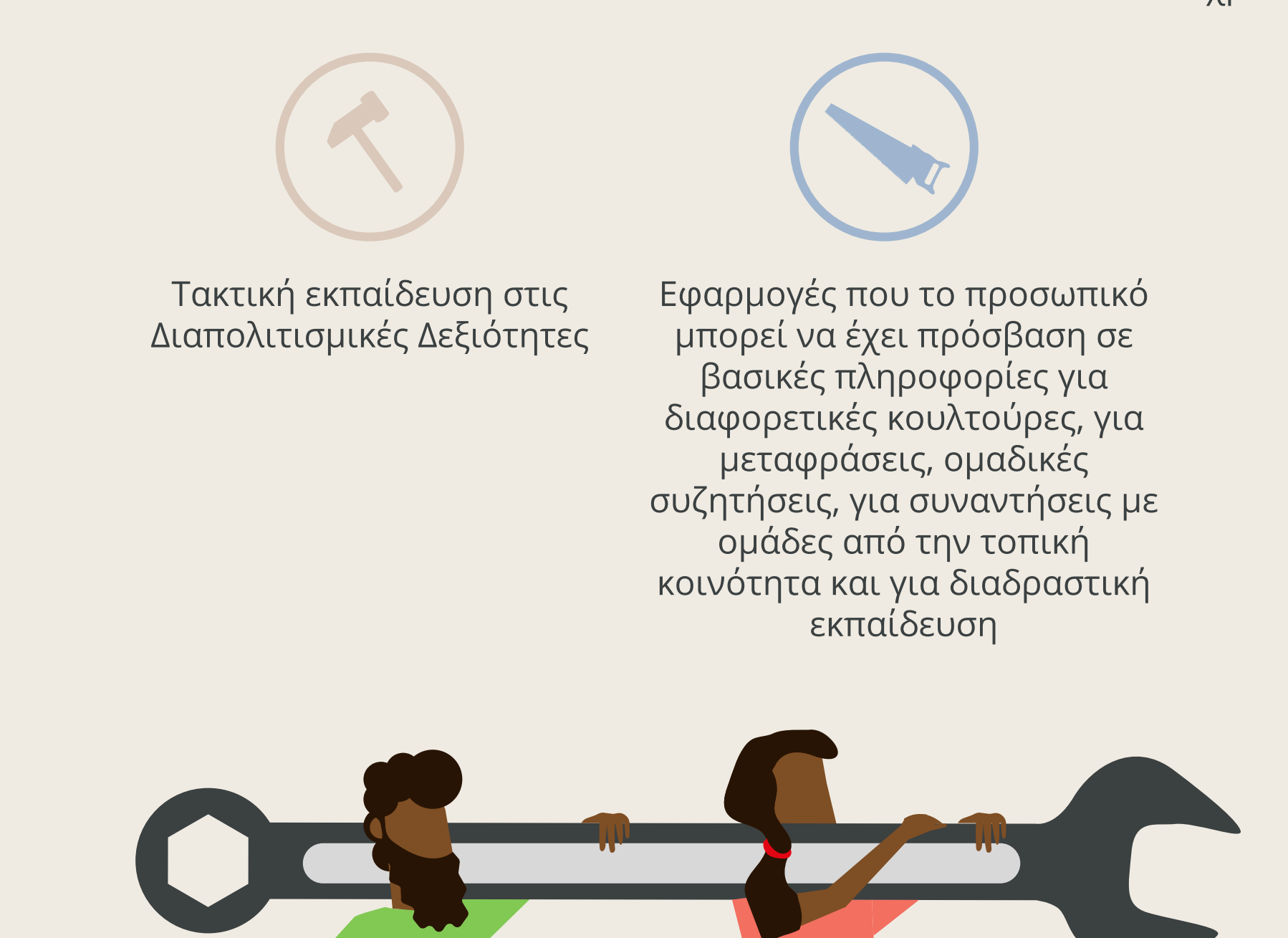
### ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΤΑΙ

Δεξιότητες για να διαχειρίζονται τους πελάτες που έχουν διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο



- Γνώσεις για τις διαφορετικές παραδόσεις, αξίες, τελετές, συνήθειες κ.λπ.
- Μη επικριτική και ανοιχτή στάση
- Σεβασμός και ενσυναίσθηση
- Ανοιχτότητα και ενδιαφέρον
- Διαπολιτισμική επικοινωνία που να περιλαμβάνει ενεργητική ακρόαση και μη-λεκτική επικοινωνία
- Αυτο-αναστοχασμός και κατανόηση των προσωπικών πολιτισμικών στερεοτύπων και προκαταλήψεων

### ΣΥΓΚΕΚΡΙΜΕΝΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΛΥΣΕΙΣ



- Πολυπολιτισμική σύνθεση των ομάδων εργασίας για την άτυπη εκπαίδευση
- Πictograms/μηνύματα με τη γλώσσα του σώματος/ κ.λπ.
- Λίστα με τις διαθέσιμες γλώσσες μεταξύ του προσωπικού που μπορούν να καλεστούν αν χρειαστεί
- Τακτική εκπαίδευση στις Διαπολιτισμικές Δεξιότητες
- Εφαρμογές που έχει πρόσβαση βασικές πληροφορίες για διαφορετικές κουλτούρες, για μεταφράσεις, ομαδικές συζητήσεις, για συναντήσεις με ομάδες από την τοπική κοινότητα και για διαδραστική εκπαίδευση

