



ARSTID ILMA KEELETA

Mart Rannut, TÜ Narva Kolledž

Eesti Arstide Liidu eetikakonverents

Keel kui kutseoskus

06.11.2015 Tallinn

Eestikeelne meditsiiniteenus kui inimõigus

- Meditsiiniteenuste kättesaadavus on olulisemaid inimõigusi. Meditsiiniteenuste eestikeelsus on tagatud keeleseaduse **§ 8. Õigus eestikeelsele suulisele ja kirjalikule asjaajamisele ja teabele**
- *(1) Igaühel on õigus eestikeelsele suulisele ja kirjalikule asjaajamisele riigiasutuses, sealhulgas Eesti välisesinduses, kohaliku omavalitsuse asutuses, notari, kohtutäituri ja vandetõlgi juures ning nende büroos, kultuuriomavalitsuses ning Eestis registreeritud muus asutuses, äriühingus, mittetulundusühingus ja sihtasutuses.*
- Eesti riik on kehtestanud inimõigusena eestikeelse teeninduse nõude alates aastast 1989 (ENSV Keeleseadus), kehtima hakkas 1.02.1991, isikuti kehtestati 1.02 1993.
- Keeleseaduse alusel vastu võetud Vabariigi Valitsuse määruse kohaselt on teatud ametikohtadel töötavatele inimestele kehtestatud kohustuslikud eesti keele oskuse nõuded, mis laienevad ka meditsiiniteenuste pakkumisega seotud ametikohtadele.

Keeleoskusnõuded 1990

- F-kategooria: psühhiaater (piiramatu sõnavara)
- D-kategooria: stomatoloog, meditsiiniõed (1500 sõna)
- E-kategooria: ülejäänud arstid (2500 sõna)

- Mõõdeti keelelist pädevust (sõnavara, grammatika), praegu mõõdetakse keelelist toimetulekut eri situatsioonides (CEFR). Kohustusliku keeleoskustaseme määramisel võetakse aluseks Euroopa Nõukogu koostatud Euroopa keeleõppe raamdokumendis määratletud keeleoskustasemed

B1-keeleoskustase

Tervishoiutöötaja keeleoskust B1-tasemel on käsiraamatus „Iseisev keelekasutaja. B1- ja B2-taseme eesti keele oskus“ (2008). kirjeldatud järgnevalt (lk 61):

- Keelekasutaja on võimeline:
- Küsima patsiendi kaardiandmeid ning vastustest aru saama;
- Teavitama patsienti hindade, maksmistingimuste ja kindlustuskatte kohta ning vastama küsimustele:
- Teavitama patsienti raviteenuste ja ravimite, samuti kellaaegade, kuupäevade jms kohta ning vastama küsimustele.

B2-keeleoskustase

Eesti keele B-taseme asjatundlikkust on üksikasjalikumalt kirjeldatud käsiraamatus „*Iseseisev keelekasutaja. B1- ja B2-taseme eesti keele oskus*“ (2008). Tervishoiutöötaja on selle alusel võimeline (lk 61):

- Küsima nii vahetult kui ka telefoni teel patsiendi pöördumise põhjust, oskama vastata, nõu anda, registreerima vastuvõtule;
- Andma ametikohaseid nõuandeid ja juhendeid;
- Selgitama patsiendile ravimite manustamise ning protseduuride läbiviimise korda;
- Vastama pretensioonidele nii kirjalikult kui ka suuliselt.

C1-keeleoskustase

Ametliku terviseabi osutajana suudab C1-taseme keelekasutaja oma erihariduse ja tööoskuste piires (VK 2008: 83):

- Tulla keeleliselt toime kõigi arstilt nõutavate ülesannete ja rollidega;
- Mõista oma ametiga kaasnevaid õigusi ja kohustusi ning oma patsiendi õigusi puudutavaid tekste;
- Mõista erialakirjandust ja suulist oskuskeelt ning neile omast terminoloogiat ka siis, kui tegemist on uue teabega, leida abi oskussõnastikest, klassifikatsioonitabelitest, ravimi-info allikatest jms;
- Kasutada leitud infot eestikeelses praktikas;
- Toime tulla intervjueri rollis, arendades tulemuslikult dialoogi ja taludes hästi oma jutusse sekkumist;

C1-keeleoskustase (järg)

- Täpselt kuulata ja kuuldot mõista ka siis, kui jutt ei ole selge ega asjalik, nii et tuleb tabada vihjeid ja viiteid (nt lapsed, raskes vanuses noored, haiged, erutatud inimesed, võhikud oma segaste seletustega, häbelikud oma ümbernurgajutuga); vastata küsimustele;
- Empaatiliselt suhelda abivajajatega ka eriolukorras, kus nende selgitused jäävad puudulikuks ja tegutseda tuleb kiiresti;
- Selgitada patsiendile või tema hooldajale abivajaja haigust või seisundit, ravi- ja eluviise vm olukorras olulist;
- Anda täpseid ja selgeid juhiseid oma kolleegidele ja teistele, kellel lasub kaasvastutus (õed, ämmaemandad, abilised, päästetöötajad, lapspatsiendi kasvatajad või raske haige hooldajad jne);
- Täita täpselt ja nõuetekohaselt kirjalikke dokumente (ravikaardid, retseptid, haiguslood ja nende väljavõtted vms).

keeleskustasemed meditsiinitöötajatele

Ametniku, töötaja ning füüsilisest isikust ettevõtja eesti keele oskuse ja kasutamise nõuded

[RT I, 23.04.2013, 9 - jõust. 26.04.2013] Vastu võetud 20.06.2011 nr 84

- B2: hoolekandetöötajad, velskrid, ämmaemandad ja meditsiiniõed; tervishoiu abispetsialistid, kelle tööülesannete hulka kuulub patsientidega suhtlemine ja teabe edastamine; töötajad, kes töötavad keskeri- või kõrgharidust nõudvatel töökohtadel ja kelle tööülesannete hulka kuulub tarbijate teenindamine
- C1: arstid (sh veterinaararstid), psühholoogid, farmatseudid ja proviisorid; ametiasutuse struktuuriüksuse juhid, nende asetäitjad ja tippspetsialistid;

Probleemrühmad

- Uussisserändajad: arstid (nt hambarstid Venemaalt, Ukrainast, Egiptusest), proviisorid (Egiptusest)
- Nõukogude ajal venekeelse meditsiinihariduse omandanud (põhiliselt Ida-Virumaal)
- Keskeriharidusega medõed, erakorraline meditsiin Narvas (kiirabiauto juhid)
- Terviseteenuse teenuse pakkujad väljaspool ametlikku meditsiinisüsteemi (nõelravi, jooga, massöörid jmt)
- Probleemiks kontroll, eriti järelkontroll

Riigikeeleoskuse mõõtmine

EESTI MEDITSIIINITÖÖTAJATE EESTI KEELE JA TEISTE KEELTE OSKUS MindPark OÜ ja Tallinna Ülikooli koostöös
Haridus-ja Teadusministeeriumi tellimusel, Tallinn 2009

- **Riigikeeleoskust** mõõdeti mitmete meetoditega, millega saadud tulemusi võrreldi omavahel.
- **Subjektiiivsed kriteeriumid:** enesehinnang oma (suulisele ja kirjalikule) keeleoskusele, mis üldjuhul on kõige kõrgemaks hinnanguks. Arvamus oma kolleegide keeleoskuse kohta.
- **Objektiivsed kriteeriumid.** Viimasteks olid **konkreetsed tõlkeülesanded**, aga ka kontrollküsimused, mille põhjal sai anda hinnangu küsitletava keeleoskuse kohta. Samuti määras keeleoskuse ära **suutlikkus ankeeti iseseisvalt täita**. Kui küsitletav jäi poole peal hätta, siis ei saanud ta keeleoskus olla kõrgem kui kesktase. Kui küsitletav ei olnud suuteline ankeedi sisuküsimusi täitma, siis ei saanud ta tase olla kõrgem kui algtase. Kui küsitletav ei suutnud ära täita ka isikuandmeid, siis ei vastanud ta keeleoskus ka sellele.

Riigikeeleoskuse mõõtmine: subjektiivne enesehinnang

- **1. Subjektiivne enesehinnang** kaardistati küsimustega, mis uurisid eraldi suulist ja kirjalikku keeleoskust, arusaamist ja produktsiooni. Lisaks täpsustati keelelise suhtluse vormi (suuline/kirjalik/mõlemad).

Kirjaliku suhtluse eri aspekte täpsustati mitmete eri küsimustega. Muuhulgas analüüsiti arvuti kasutamise keelelisi aspekte, kuna kirjalik suhtlus töö käib arvutiga (eeldab vähemasti minimaalset mõõdetavat, meie uuringu järgi halba keeleoskust). Uuriti arvuti kasutamist töös, täpsustati programmi, mida kasutatakse, uuriti arvutis dokumentide täitmisel osalemist ning võimalikke raskusi sellega seoses (kaasa arvatud keelelised raskused). Lisaks analüüsiti kirjaliku teksti koostamist (eesti keeles), milleks on vajalik uuringu kriteeriumide järgi väga hea tase.

Mitte-eestikeelset produktsiooni uuriti kahe küsimuse kaudu: *Kas olete kirjutanud ise ja/või saanud venekeelseid saatekirju? Mis keeles kirjutate retseptile juhised?* Seda näitab ka selliste saatekirjade saamine, iseloomustades oma kaugemaid kolleege.

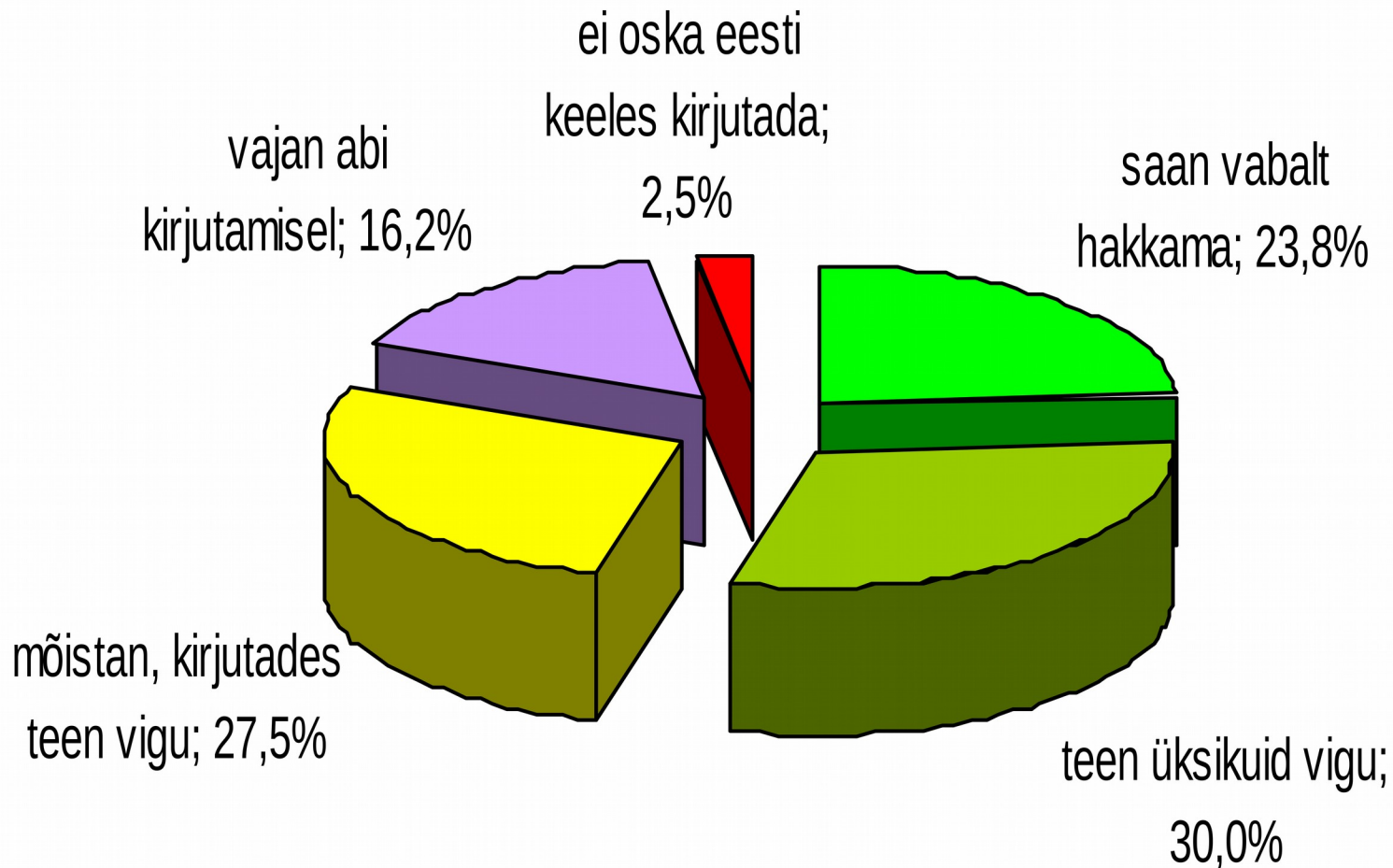
- Analüüsiti e-konsultatsioonidel osalemist

Keeleoskuse mõõtmine: subjektiivne ja objektiivne

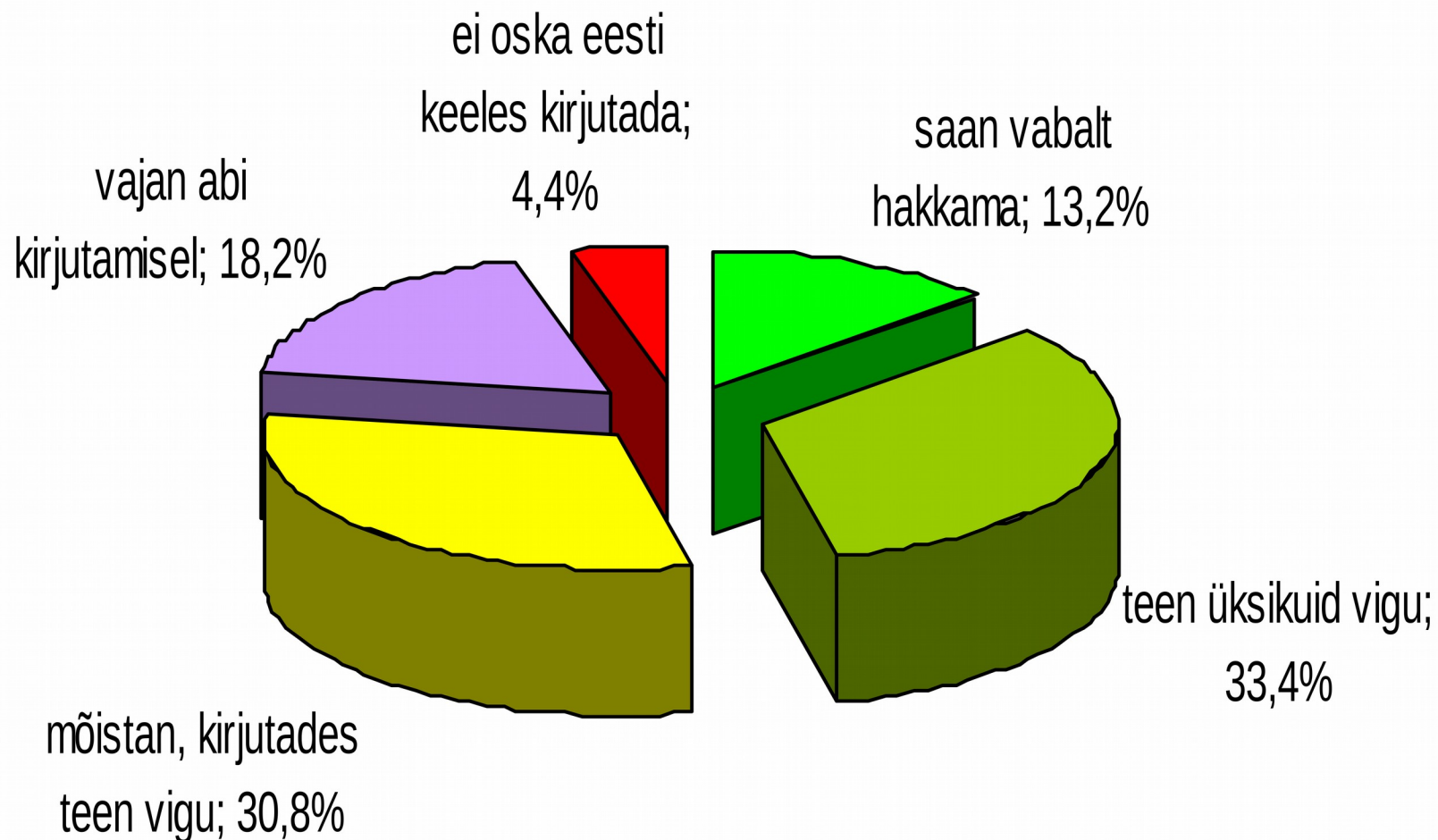
- **2. Subjektiivset hinnangut kolleegide keeleoskusele** analüüsiti läbi küsimuse: *Kas olete kokku puutunud mõne arsti või õega olukorras, kus ta ei saa eesti keeles hakkama? Palun täpsustage, mis olukordades.*
-
- **3. Objektiivset keeleoskust** mõõdeti pildi ja tõlketesti kaudu. Kõrgtase eeldab mõlemal juhul korrektset vastust. Kesktase võib olla võimalik, kui satub üks viga, näidates keeleliste erialaste teadmiste piiratust.

- Suur hulk vastanutest (41,8% pereearsti õdedest ja 24% eriarsti õdedest) on väljendanud oma arvamust, et nende jaoks ei ole tööalaste arvutiprogrammidega töötamine raske.
- Kirjalik keeleoskustase parem kui suuline

Arstide subjektiivne hinnang oma kirjalikule eesti keele oskusele



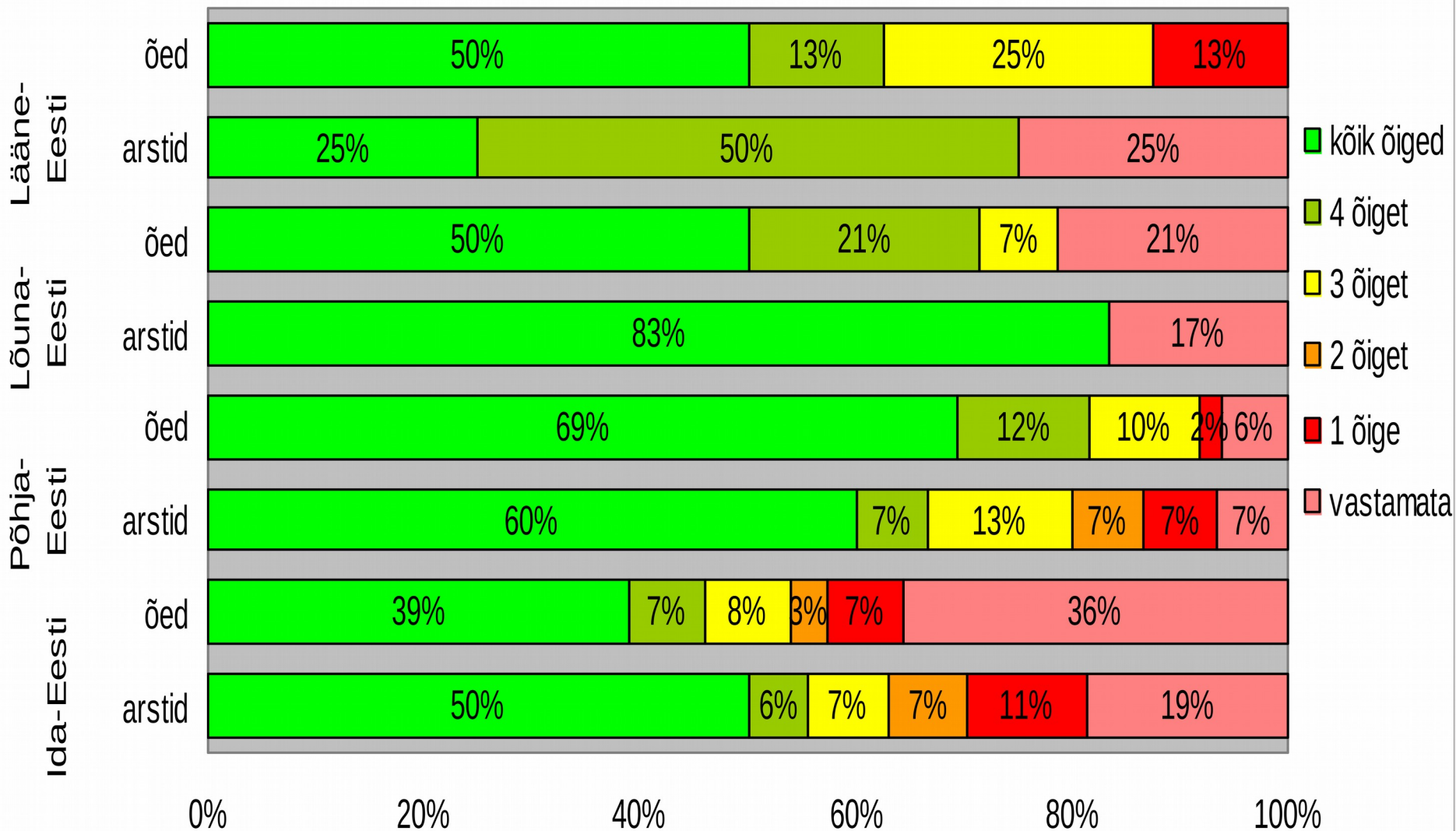
Õdede subjektiivne hinnang oma kirjalikule eesti keele oskusele



Keeleoskuse mõõtmine: pilditest

- Pilditesti põhimõtteks oli inimese joonisel tunda ära ja ka märkida vastavad kehaosad ning elundid: **pimesool, pahkluu, näpp, otsmik ja kaenlaalune**. Kehaosad olid ette kirjutatud eesti keeles.
- Üldkokkuvõttes vastas perearstidest 62,5%, eriarstidest 75,8%, perearsti õdedest 56,8% ja eriarstide õdedest 58,7% pilditestile õigesti
- Antud ülesannet ei hakanud lahendama venekeelsetest perearstidest 13,9%, eriarstidest 9,5% ning perearsti õdedest 18,5% ja eriarsti õdedest 19,3%.

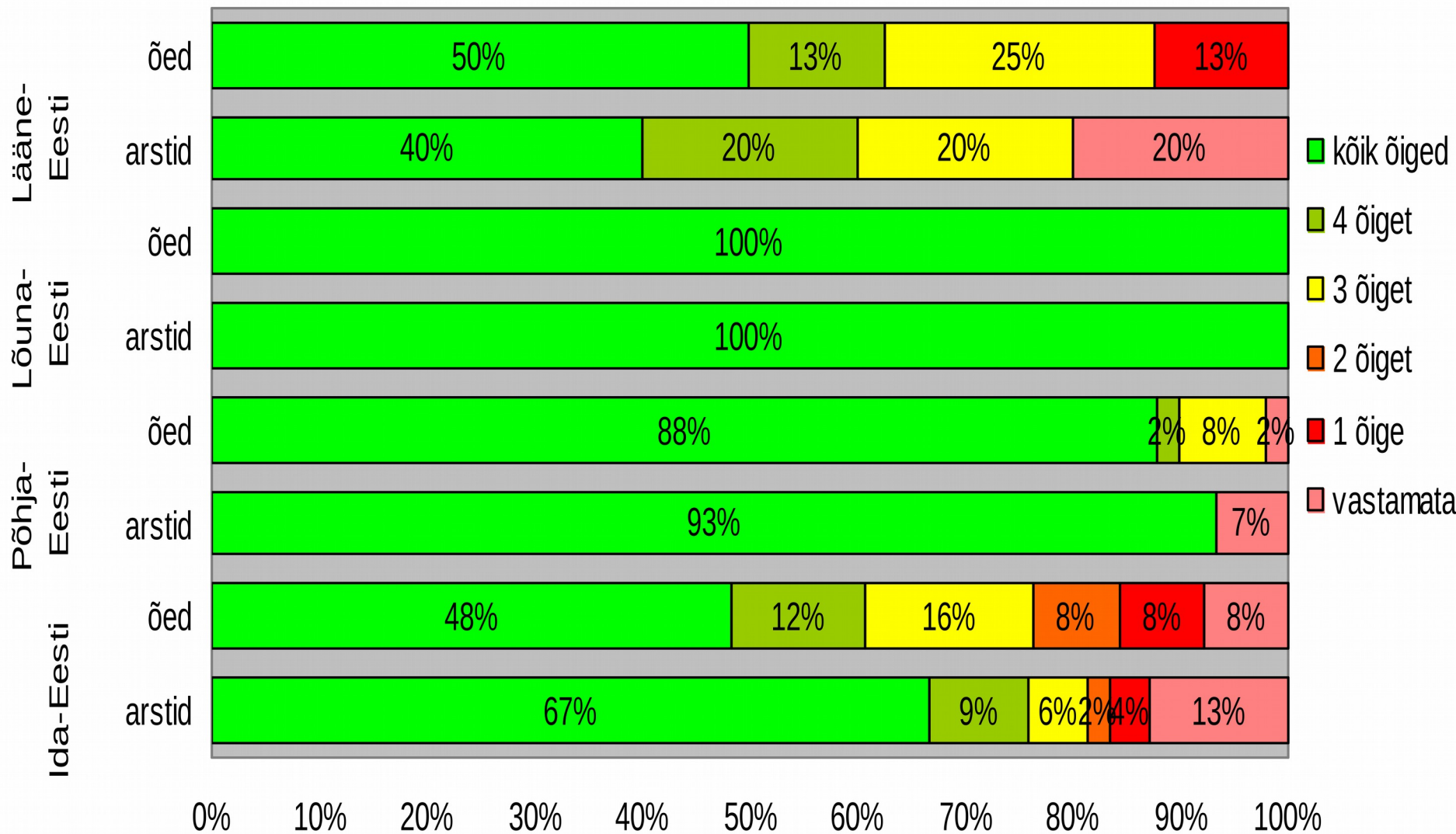
Pilditesti tulemused



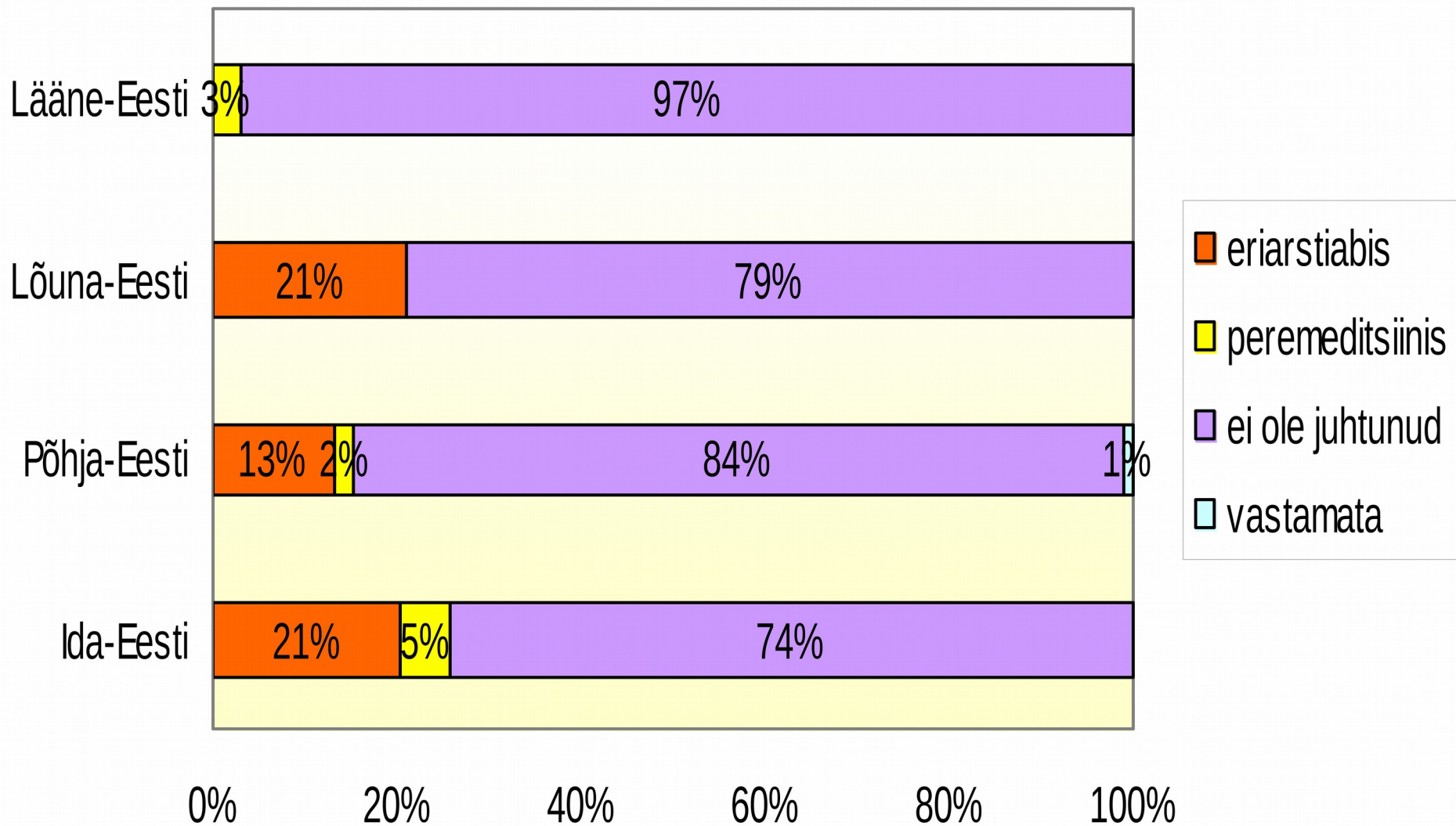
tõlkeülesanne

- väljendid tervisliku seisundi kohta tuli tõlkida enda valitud võõrkeelde
- Tõlketeksti moodustasid lihtsad tervislikku seisundit väljendavad väljendid:
 - *rinnus pistab,*
 - *jalg sureb ära,*
 - *süda on paha,*
 - *pea käib ringi,*
 - *nõrkus tuleb peale.*

Tõlketesti tulemused



Arusaamatused suhtlemisel



Keelelised arusaamatused: eestikeelne patsient

14,1% patsientidest oli kogenud, et arst ei saa patsiendist keele tõttu aru

Olukord lahendati järgmiseid taktikaid kasutades:

- patsient valis teise arsti,
- patsient valis teise keele, millest arst aru sai,
- arst kasutas medõe abi,
- kasutati teiste patsientide abi,
- olukord jäi lahendamata (1% juhtumitest, Põhja-Eestis).

Ida-Virumaa olukord

- Umbes 40% arstide/õdede puhul eesti keelt kas osatakse minimaalselt, saadakse aru raskustega või siis ei saada kõnest üldse aru ja palutakse rääkida vene keeles. Kohati saadakse lihtsamatest lausetest aru, kuid enamasti ankeeti peab siiski tõlkima ning eelistatakse rääkida vene keeles. Kasutatakse ka koodivahetust ja eesti-vene segakeelt. On ka selliseid, kes saavad tavalisest kõnest aru, kuid meditsiiniliste terminitega tekib raskusi. Paljud kasutavad kaastöötajate abi, kui millestki aru ei saa. Ülejäänud arstid/õded (u 60%), enamasti arstid, oskavad hästi või ei vaja üldse abi ankeedi täitmisel. Mõni üksik palub täpsustada mõnda küsimust ja teeb rääkimisel natuke vigu, kuid kõne on ladus ja loogiline. Suurem osa räägib aktsendiga, teeb vigu (välteid, rõhk, palatalisatsioon, sõnajärg, käänded, pöörded jne). Keskmine tase võiks olla eri osaoskuste puhul B1-A2 (suuline oskus)- B-tase (kirjalik oskus), kuid oli ka selliseid üksikuid, kellel C-taseme eesti keele oskus.
- Keeleoskus erineb oluliselt Kohtla-Järvel ja Narvas. Kohtla-Järve 16 intervjuueeritud meedikust oli enamiku õdede suuline keeleoskus A2-B1 piiril, samas kui osa valdas eesti keelt vabalt, arstide üldine tase kippus olema C1-tasemest natuke madalam.
- Jõhvi perearstide tase oli selles piirkonnas kõige kõrgem, harilikult C-tase. Narva perearstide tase oli A-B, õdede tase üldiselt A või isegi kehvem, kuigi esines üksikuid B-tasemega õdesid. Narva Haiglas oli olukord sarnane. Suhtlemiskeel oli seal ainult vene keel, koosolekuid peeti vene keeles. Üks Narva kiirabibrigaadi liige tunnistas, et tal pole viimase kuue aasta jooksul olnud vaja eesti keelt kasutada, nagu eestlased seal haigeks ei jääkski.

Põhja-Eesti olukord

- Umbes 10% vene kodukeelega arstidest/õdedest saab eesti keelest aru vähesel määral või ei kasuta üldse eesti keelt. Küsimustikku palutakse tervenisti või suurel määral tõlkida. Ülejäänud saavad ankeedi täitmisega täielikult ise hakkama ja räägivad hästi eesti keeles või vajavad vähest abi.
- Kõigil on aktsent, enamus teeb rääkimisel vigu (rõhk, intonatsioon, käänded, pöörded jne).
- Nõrgemate tase on B (oli ka üks A-tasemega). Keskmine tase võiks olla kindel B2, kuid on ka selliseid üksikuid, kellel on kindlalt C-tase.
- Erinevuseks Ida-Eestist on: kui Tallinnas jooksevad B2-tasemega arstid küsitleja eest ära, sest nende tase ei vasta nõutavale C1-tasemele, siis Narvas tulevad nad, vastupidi, selles piirkonnast haruldast B2-taset demonstreerima.

Tabel 9. IDA-...TIA... JA... K... KL... HINDAMISE TABEL

TEGEVUS	PA	EA	PO	EO	KOMMENTAAR
Arvuti kasutamine min. Halb tase					Praktiliselt kõik
Dokumentide koostamine	39,3	—			Kirjalik väga hea
e-konsultatsioon	17,9	30	—		Suuline väga hea
e.k enesehinnang oskab	21	42	11	40	Väga hea (õdedel hea)
e.k enesehinnang vajab abi	32,1	30,7	43	39	Halb
Pilditest vigadeta	50	50	43,2	35,3	Halb
Tõlketest vigadeta	78,6	53	43,2	47,6	Halb
C+B			66	57	Kokku liidetud
Eestikeelne täiendkoolitus	64	92			
Eestikeelsetel koosolekutel	0	0	0	0	
Küsitlejate hinnang	Hea	Hea	Halb	halb	üksikud erandid v. hea

Keelekeskkond Ida-Virumaa meditsiiniiasutustes

- . Ida-Virumaa keelemaastik Narva ja Kohtla-Järve (lisaks Jõhvi) asutustes erineb oluliselt.
- **Sildid** on enamasti nii eesti kui ka vene keeles, kuigi Narvas esineb olulisel määral ainult venekeelseid silte ja muud teavet. Kohtla- Järvel on eesti keel harilikult paremini nähtav ja ka kirjutatud esimesena. On ka ainult ükskeelseid (venekeelseid silte) ja ka infolehti ja voldikuid, mis on ainult vene keeles, kuid enamus on siiski eestikeelsed.
- **Kõnetamiskeel:** Narvas alustavad registratuuritöötajad vestlust peamiselt vene keeles (sest nende eesti keele oskus puudub või on minimaalne), kuid Kohtla-Järvel suhtlevad registratuuritöötajad vajadusel nii eesti kui ka vene keeles.
- Riidehoid ja arsti visiiditasu sildid on Narvas venekeelsed, mitmed käsitsi koostatavad dokumendid on venekeelsed, tööalane suhtlus ainult venekeelne. Narva keeleolukord ei vasta keeleseadusele.