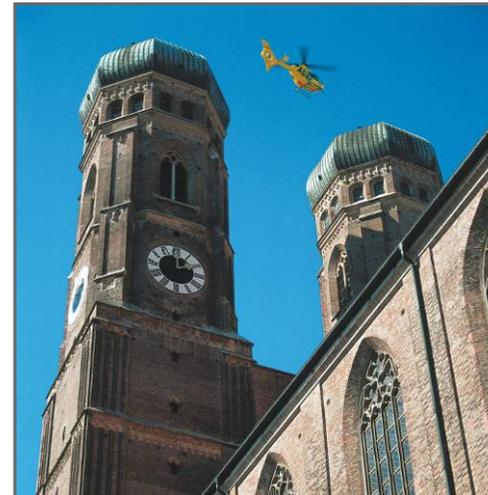
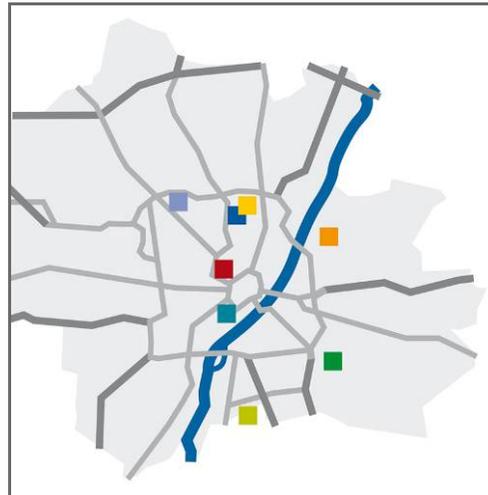


> Städtisches Klinikum München

- > Klinikum Bogenhausen
- > Klinikum Harlaching
- > Klinikum Neuperlach
- > Klinikum Schwabing
- > Klinik Thalkirchner Straße

- > Akademie
- > Textilservice
- > Blutspendedienst
- > Medizinisches Dienstleistungszentrum



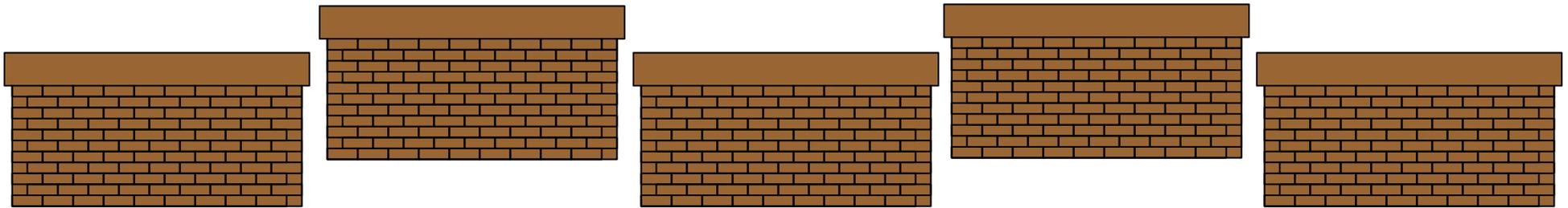
Gesundheitliche Versorgung von Personen mit Migrationshintergrund

Arbeitsgruppe: Sprachmittlung und Dolmetscherdienste: Einsatz im Gesundheitssystem

Expertenworkshop, Bundesministerium für Arbeit und Soziales, Berlin 05.03.2009

Elisabeth Wesselman, Fachreferentin Interkulturelle Versorgung, Städtisches Klinikum München GmbH

Gesundheitsversorgung – Zugangsbarrieren



1. Probleme bei der sprachlichen Verständigung (Anamnese, Diagnose, Behandlungsmaßnahmen)
2. Andere kulturelle Einstellungen zu Körper und Krankheit
3. Zugehörigkeit vieler Migranten/innen zur sozialen Unterschicht

Folge: ..“Österreichische Mikrozensus-Erhebung bestätigt ... gesundheitliche Benachteiligung von Migranten/innen führt zu häufigeren Krankenhausaufenthalten“.

(Quelle: „Migrantinnen im Gesundheitssystem“, B. Wimmer-Puchinger, H. Wolf, A. Engleder Bundesgesundheitsbl-Gesundheitsforsch-Gesundheitsschutz 2006. 49: 884-892)

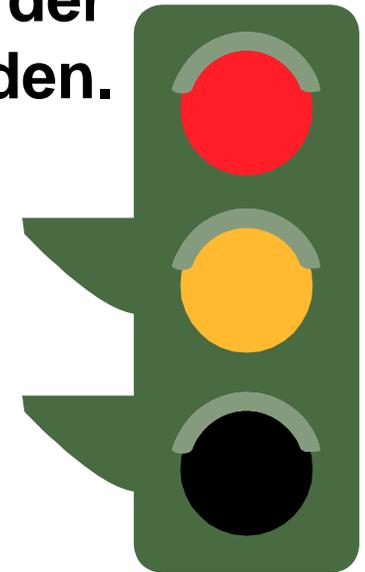
Warum sind Dolmetscher in Kliniken erforderlich?

Sprachbarrieren bei Migranten/innen insbesondere der ersten Generation sind in erheblichem Maß vorhanden.

Hauptproblem der Verständigung:

- eingeschränkte deutsche Sprachkenntnisse
- nach langer Migrationsdauer auch Spracheinschränkung in der Heimatsprache
- hohe Analphabetenrate

Folge: „Mangel an sprachlicher und kultureller Verständigung (führt zu) Informationsdefiziten bei Vorsorge, Erkennung von Krankheiten, Diagnostik, Therapie, Pflege und Rehabilitation.“



Warum sind Dolmetscher in Kliniken erforderlich?

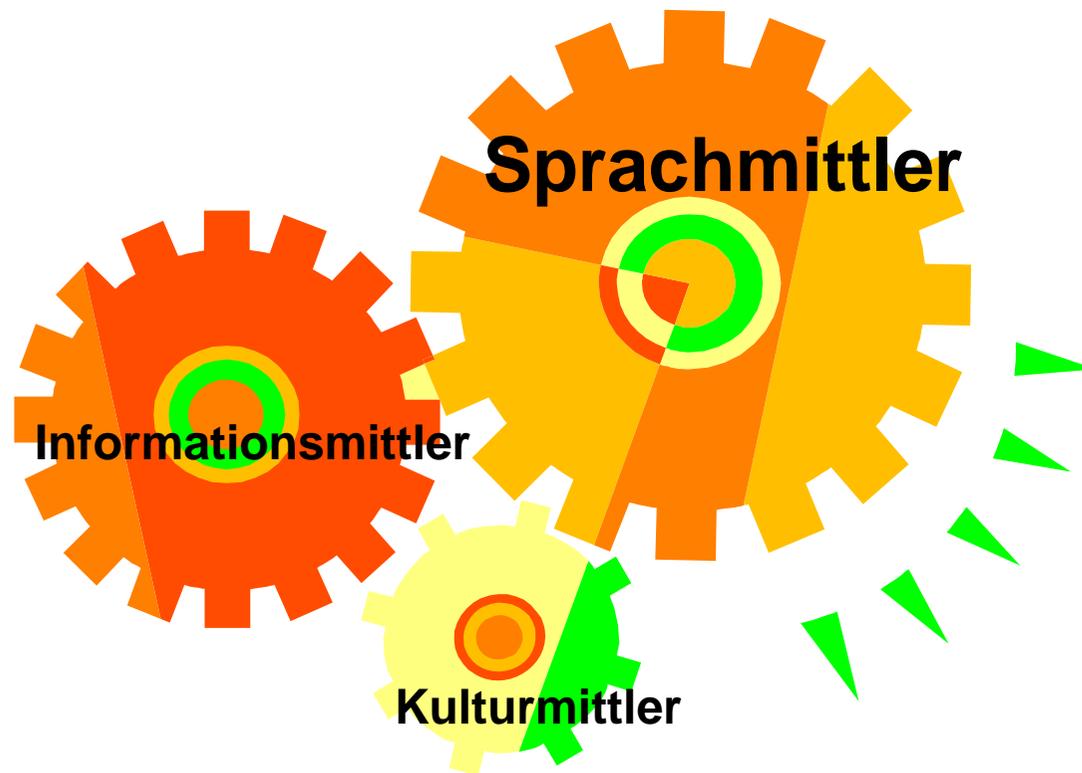
Gesundheitsökonomische Auswirkungen einer mangelhaften medizinischen Versorgung



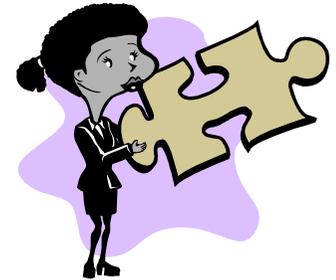
- Mehrfachuntersuchungen
- Fehldiagnosen
- Medikamentengabe aus Hilflosigkeit
- Non-Compliance
- Doktor-Shopping
- Chronifizierung
- erhöhte Krankenschreibung und Arbeitsunfähigkeit
- hohe Frustration auf Seiten der Behandler wie auch der Patienten/innen

Aufgaben eines Dolmetschers

Es kann auf keine dieser Funktionen verzichtet werden.



Aufgaben eines Dolmetschers



Effiziente, d. h. kultursensible Dolmetscher:

- brauchen medizinisches Grundwissen und institutionelle Kenntnisse
- brauchen Kenntnisse über den kulturellen Hintergrund von Patienten/innen (Krankheitsverständnis, Religion, Kommunikationsstil, Familiensystem etc.)
- brauchen die Fähigkeiten eines Mediators, um Behandler und Patient/in in Übereinstimmung zu bringen

Die Reduzierung von Dolmetschern auf die Sprachmittlung (Wort für Wort) schränkt die Verständigung v. a. im medizinischen Bereich für Migranten/in drastisch ein („Medizinisch“ versus volksmedizinisches Krankheitsverständnis).

Kommunikation: Dolmetscher



Familienangehörige als Dolmetscher?

→ Ethisch zuweilen fragwürdig, aufgrund des kulturellen Hintergrundes werden Informationen auch verzerrt, reduziert oder aufgrund von Tabus verschwiegen.

Ad hoc Dolmetscher aus der Klinik?

→ Der Einsatz von Klinikmitarbeitern aus Haus-, Transport- und Reinigungsdienst ist problematisch: In einer Studie wurde eine Fehlerquote von 23 % - 52 % bei der Übersetzung von ärztlichen Fragen festgestellt („Stille Post“).

Intern geschulte, mehrsprachige Pflegende und professionelle Dolmetscher haben sich am besten bewährt.

(Quelle: Bischoff A, Steinauer R (2007) Pflegende Dolmetschende? Dolmetschende Pflegende? Literaturanalyse. Pflege 2007; 20:343-351, Buber, Hogrefe AG, Bern)

Hausinterner Dolmetscherdienst (HDD) - das Münchner Modell



Seit wann?

Gründung im Städtischen Krankenhaus München Schwabing 1995

Änderung?

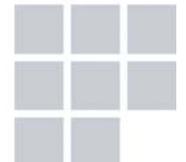
2006 Übertragung auf alle 5 Standorte des Städt. Klinikums München GmbH
2008 Einführung „Telefondolmetschen nachts“ für Notaufnahmen

Bewährt?

2003 Auszeichnung durch Bundespräsident Rau im Rahmen des bundesweiten Wettbewerbs „Integration von Zuwanderern“

Übertragen?

In mehreren Kliniken, wie St. Johannes Hospital Duisburg, Klinikum Pforzheim, Klinikum Wels (OÖ)



Die Dolmetscher des HDD



- Sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer pflegerischen oder medizinischen Grundausbildung (75 % Bereich Pflege),
- die in einem strukturierten System arbeiten (Anforderung, Durchführung, Formulare, Evaluation, Fortbildung)
- und von Personal wie auch Patient/in und Angehörige kostenlos in Anspruch genommen werden können.

Grundsätze des HDD



- Freiwilligkeit
- Übersetzungen nur mündlich
- Keine Übernahme von Aufträgen
- Abbruch bei sprachlicher oder seelischer Überforderung des Dolmetschers und bei die Pat. / den Pat. eventuell kränkenden Inhalten
- Zeitbegrenzung
- Arbeitszeitausgleich
- Fortbildung

Struktur des HDD



Eine vorgegebene feste Struktur ist aus folgenden Gründen notwendig:

- Aufrechterhaltung geplanter Arbeitsabläufe der Dolmetscher (z. B. Planung der Einsätze, Sonderregelung „Notfall“)
- Beachtung rechtlicher Aspekte für Mitarbeiter wie Patient / Angehörige (z. B. Einverständniserklärung)
- Evaluation der Dolmetschertätigkeit (z. B. Dokumentation) für den Arbeitszeitausgleich und die Gewinnung von organisationsrelevanten Erkenntnissen
- Qualitätssicherung (z. B. Nutzerregelung)

Schriftliche Anweisungen und Formulare des HDD



Anweisungen

- Instruktion für Nutzer (Anforderung, Durchführung) und Dolmetscher im Intranet
- Liste der Dolmetscher und Telefonnr. (Arbeitsplatz) im Intranet

Formulare

- Einwilligungserklärung der Patientin, des Patienten
- Dokumentation des Dolmetschers

Fortbildung für Mitarbeiter/innen des HDD



- Die Dolmetscher erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit eine Einweiserschulung
- Jährlich findet ein sogenannter „Dolmetschertag“ statt:
 - intensiver Erfahrungsaustausch mit Diskussion der besonderen Probleme
 - Fortbildung zu einem Thema aus dem Bereich interkulturelle Versorgung (Migration und Gesundheit)

Schutz der Mitarbeiter/innen (HDD)



- Freiwilligkeit
- Recht auf Abbruch des Einsatzes
- Recht auf Ablehnung eines Einsatzes
- Zeitliche Festlegung des Einsatzes
- Schriftliche Zustimmung der(s) Betroffenen
- Präsenz eines Ansprechpartners bei Problemen

Dolmetscher sind keine Lückenbüsser für migrantenspezifische Versorgungsmängel und dürfen nicht als „Multi-Kulti- Allrounder“ ausnützt werden.

Beratung, Supervision



Für die Nutzer wie auch die übersetzenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steht die jeweilige klinikinterne Leitung des Hausinternen Dolmetscherdienstes zur Verfügung.

Die Leitungen der Hausinternen Dolmetscherdienste treffen sich regelmäßig zur Klärung von organisatorischen und inhaltlichen Fragen, auch Fallbesprechungen.

Es wird auf den Schutz der Dolmetscher z. B. vor institutioneller Überforderung und auf die notwendige Abgrenzung geachtet.

Vorteile des HDD



Hauseigene Mitarbeiter:

- 😊 verfügen über große med. und pfleg. Fachkompetenz
- 😊 sind erfahren im Umgang mit Patienten
- 😊 verfügen meist über eigene Migrationserfahrung
- 😊 sind kultursensibel und kulturkompetent
- 😊 kennen sich gut aus im dtsh. Gesundheitswesen u. ihrer Klinik
- 😊 sind kostengünstig und rasch einsetzbar
- 😊 werden regelmäßig geschult
- 😊 geben ein kompetentes Feedback (inhaltlich und organisatorisch)

Hausinterner Dolmetscherdienst – das Münchner Modell



Grenzen des Modells

- ☹ Der Dolmetscherdienst verfügt nur über die Sprachen, die von Mitarbeiter/innen gesprochen werden.
- ☹ Seltene Sprachen (und auch türkisch) sind oft nicht ausreichend vorhanden.
- ☹ Die Institution muss über ausreichend viele qualifizierte Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund verfügen.
- ☹ Übersetzungen sind nur im mündlichen Bereich möglich.

Hausinterner Dolmetscherdienst – das Münchner Modell



Qualität und Nachhaltigkeit

Aufgrund der Nutzerregelungen und der kontinuierlichen Pflichtfortbildungen mit Selbstreflexion der praktischen Einsätze ist die Qualität hoch.

Das Modell ist ein Selbstläufer durch seine eindeutige win-win-Funktion:

- der Dolmetscher gewinnt Anerkennung und Institutskenntnisse
- der Nutzer gewinnt Sprachmittlung und Kulturkenntnisse
- der Patient gewinnt sprachliche Verständigung und besondere Zuwendung



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!
Grazie per la vostra attenzione!
Thank you for your attention!
Beni sabırla dinlediginiz icin cok
tesekkür ederim!
Köszönöm a figyelmüket!
Merci de votre attention!
Dank U foor uw aandacht!
Kiitos huomiostanne

