

Herr Doktor, mir brennt die Leber ! - Sprach- und Kulturmittler im Einsatz

Manfred Kindler

Krankenhaus-
Kommunikations-
Centrum



Was ist der / die / das KKC ?

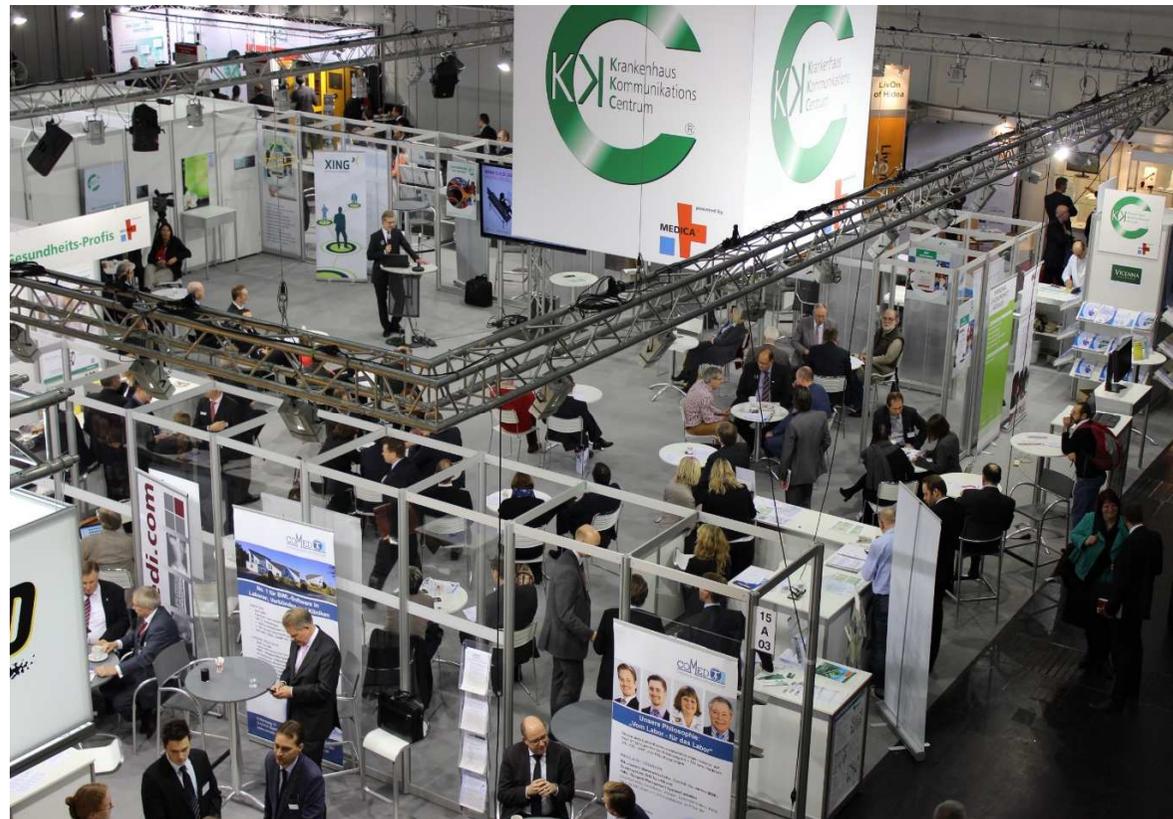
- **Der KKC e.V.** wurde vor 16 Jahren auf der MEDICA gegründet und arbeitet neutral nach gemeinnützigen Grundsätzen.
- **Die KKC - Gesellschaft** zur Förderung interdisziplinärer Zusammenarbeit in den Einrichtungen des Gesundheitswesens e.V. hat über 60 Mitglieder.
- **Das KKC Krankenhaus-Kommunikations-Centrum** ist eine unabhängige Plattform von Berufsverbänden, Anbietern und Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Was ist der / die / das KKC ?

Ein Netzwerk von Mitgliedern, Partnern und Förderern aus

- Medizin
- Pflege
- KH-Technik
- Medizintechnik
- IT-Anwendungen
- Telemedizin
- Labormedizin
- KH-Management
- Hochschulwesen
- Industrie
- Sachverständigen
- Fachmedien

www.kkc.info



Was ist das Problem?

Eine türkische Patientin kommt zum Arzt und klagt.
Der Google-Translator übersetzt:

„Ein kalter Wind weht mir in den Knochen.“

Arzt: Überweisung an den Orthopäden?

„Ich habe den Kopf gegessen.“

Arzt: Magen-Darm-Problem?

„Mir brennt die Leber!“

Arzt: Leberwerte bestimmen?

Worum geht es bei der Sprachmittlung?

Gründung der Initiative Sprachmittlung im Gesundheitswesen:

Mai 2015 als ein Konzept für ein Modellprojekt von BÄK und BPTK als Beitrag zur Integration von Flüchtlingen.

Zielsetzung: Versorgung fremdsprachiger Patienten, Pflegekräften, Ärzten oder Psychotherapeuten mit qualifizierter Sprach- und Kulturmittlung zur Vermeidung von Risiken und gesundheitlichen Folgen durch Fehl-, Mehrfachbehandlung oder auch Unterversorgung.

Mitglieder:

INITIATIVE

„Sprachmittlung im
Gesundheitswesen“



Neu hinzugekommen: DTGPP und BV Pflegemanagement

Was ist die Herausforderung?

Es gibt relativ wenig Probleme

- - in großen Kliniken und Städten,
- - in größeren Flüchtlingsseinrichtungen,
- - bei unkritischen Erkrankungen / Verletzungen,
- - bei langeingesessenen Familien,
- - bei den typischen Fremdsprachen.

Dort stehen meistens ausreichende Ressourcen an sprachkundigen Personen zur Verfügung.

Was ist die echte Herausforderung?

Aber es entsteht ein Einsatzbedarf:

- - bei ungeplanten Ereignissen (Notfälle),
- - bei kritischen Diagnosen und Therapien,
- - bei schnellen Entscheidungen,
- - bei kultursensiblen Aspekten,
- - bei kleineren Flüchtlingskonzentrationen,
- - bei notwendigen juristischen Absicherungen.

Wann ist es also notwendig?

- - Grafische Tip Docs und Übersetzungshilfen decken das Problem nicht ab.
- - Laiendolmetscher sind nicht ausreichend neutral, kompetent, sorgfältig, verantwortungsbewusst.
- - Es herrscht ein starker Zeit- und/oder Entscheidungsdruck.
- - Der Nachweis einer qualifizierten und vollständigen Patientenaufklärung ist erforderlich.
- - Kulturell bedingte Missverständnisse drohen.



Welches sind die Einsatzgebiete?

Einsatzgebiete von Dolmetschern, Sprach- und Kulturmittlern					
Einsatzgebiete	Sprachkundige Laien, Familienangehörige	Medizinisch nicht-geschulte Dolmetscher	Medizinische SKM per Telefon 📞	Medizinische SKM per Video 📺	Medizinische SKM face-to-face 👤 👤
Rettungsdienste, Notärzte	(X)	X	XX	(X)	
Notaufnahme Krankenhaus	(X)	X	XX	X	(X)
Ambulante Versorgung, niedergelassene Ärzte	(X)	X	XX	XX	X
Stationäre Behandlung	(X)	X	XX	X	(X)
Therapeutische Aufklärung	(X)	X	XX	XX	XX
Psychotherapeutische Betreuung		(X)	(X)	(X)	XX
Notfallseelsorge	(X)	X	X	X	XX
Kommunikation im Pflegebereich	(X)	X	XX	X	X
Vorteile	oft vor Ort vorhanden	kontrollierter Zugriff, neutral	qualifizierte Leistung, schneller flexibler Zugriff	qualifiziert, Nonverbalität durch Sichtkontakt	komplette nonverbale Kommunikation gesichert
Nachteile	Qualifikation ? Neutralität ? Nachweis, Haftungsrisiken	Haftungsrisiken (Aufklärung)	keine nonverbale Kommunikation	spezielle Software und Internet erforderlich	kosten- und zeitintensiv

1. September 2015, 14:15 Studie über syrische Flüchtlinge

Ein Drittel der Flüchtlingskinder ist psychisch krank

- Münchner Mediziner haben den Gesundheitszustand von syrischen Flüchtlingskindern untersucht. Ein Drittel litt an seelischen Krankheiten, vor allem an Posttraumatischen Belastungsstörungen.

"Gerade die posttraumatische Belastungsstörung ist eine große Herausforderung für uns", sagt Mall. Die Erlebnisse von Krieg und Folter in den Heimatländern und die oft monatelange Flucht nach Europa belasteten die Kinder in hohem Maße.

Auch die Situation in Deutschland trage zur psychischen Belastung bei. Viele Kinder erlebten soziale Isolation und Diskriminierung. "Hier fehlt es ganz klar an einer Willkommenskultur in Deutschland", sagt Mall. "Ein großes Problem ist der lange Aufenthalt in Erstaufnahmeeinrichtungen. Viele Kinder bleiben 200 Tage in diesen Unterkünften - und das muss sich ändern!"

Wo ist die Sprachmittlung im Einsatz?

Telefonische und videogestützte Sprachmittlung sowie das Vor-Ort-Dolmetschen durch mehr als 500 zertifizierte Personen wird bereits eingesetzt (3.500 calls / Tag):

- - in über 100 Kliniken in Deutschland, Österreich und der Schweiz unterschiedlicher Größen,
- - in behördlichen und karitativen Einrichtungen sowie in Integration Points ,
- - bei Rettungsdiensten und Notärzten, niedergelassenen Ärzten und Zahnärzten.

Wie funktioniert es in der Praxis?



Was sind die Kosten?

Service	Pos.	Umfang	Satz
Art und Titel der Leistung: Einsatz von zertifizierten Sprach- und Integrationsmittlern per Telefon	1	0 - 20 Min	2,19 €/Min.
Laufzeit: 01.02.2016 – 31.07.2016, Verlängerung ist möglich	2	0 - 30 Min	2,19 €/Min.
Termin: Nach Vereinbarung; Verbindung mit dem Sprach- und Integrationsmittler innerhalb von (5 bis 20) Minuten möglich	3	0 - 40 Min	2,19 €/Min.
Einsatzort: Medizinische Dienstleister – niedergelassene Ärzte, Gemeinschaftspraxen	4	0 - 60 Min	1,99 €/Min.

Sprachen: Über 90 Sprachen und Dialekte aus Afrika, Asien, Europa, dem Nahen- und Mittleren Osten und Südamerika

Was war noch mal das Problem?

Eine türkische Patientin kommt zum Arzt und klagt.
Der Google-Translator übersetzt:

„Ein kalter Wind weht mir in den Knochen.“

Patientin: „Ich habe beißende Schmerzen.“

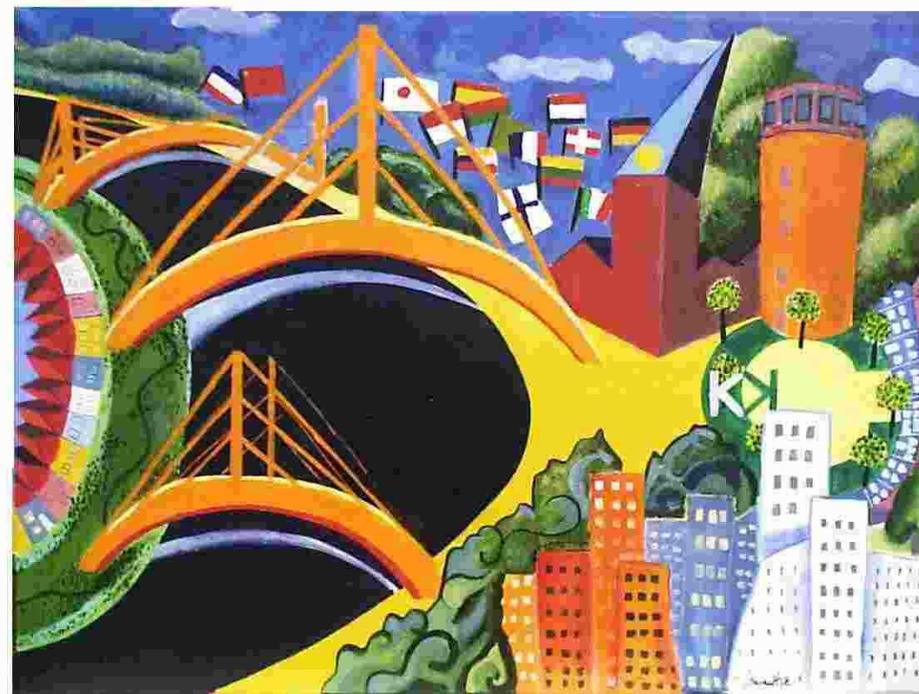
„Ich habe den Kopf gegessen.“

Patientin: „Langsam drehe ich durch.“

„Mir brennt die Leber!“

Patientin: „Ich fühle eine tiefe Trauer.“

VIELEN DANK FÜR IHRE AUF- MERKSAMKEIT



Kommunikation baut Brücken
www.kkc.info