

Der Hausinterne Dolmetscherdienst im Klinikum Ludwigshafen – eine immer wichtiger werdende Dienstleistung

Die multikulturelle Realität ist auch in der Gesundheitsversorgung gegenwärtig. Dabei ist eine sprachliche Verständigung zwischen Patient und Krankenhausmitarbeiter für den Verlauf einer stationären Behandlung bedeutsam.

Ursachen für migrationsbedingte Verständigungsprobleme im Krankenhaus:

- Personen verfügen über keine oder mangelhafte Deutschkenntnisse
- Verständigungsschwierigkeiten aufgrund unterschiedlicher Kulturen, z. B. „Symbolsprache“

Die Kommunikation im Krankenhaus erfüllt folgende Funktionen:

- Hilfestellung für den Patienten bei der Entscheidung für notwendige medizinische Maßnahmen
- Erhöhung der Compliance, Reduzierung der Komplikationsrate von medizinischen Maßnahmen
- Abbau von Abwehrhaltungen und positive Beeinflussung des Heilungsprozesses

Kam es früher zu der Situation, dass ein Patient aufgrund seiner fehlenden Deutschkenntnisse nichts verstanden hat, hing die Sprachmittlung - z. B. durch anwesende Angehörige - vom Zufall ab.

Durch den Hausinternen Dolmetscherdienst (HDD) wird die Kommunikation zwischen ausländischen Patienten und dem Klinikpersonal kontinuierlich verbessert. Hausinterne Dolmetscher tragen zur qualitativ hochwertigen Behandlung von Patienten anderer Kulturen bei.

Aktuelle Sprachmittlung in Krankenhäusern geschieht entweder mit Hilfe von:

Vereidigten Dolmetschern

- Kein/wenig Fachwissen im Gesundheitsbereich
- Es reicht nicht aus, den gesprochenen Text korrekt zu übersetzen
- Problem der Finanzierung

¹ *Geschlechtsneutrale Bezeichnung:*

Soweit in diesem Text personenbezogene Bezeichnungen nur in männlicher Form verwendet werden, beziehen sie sich auf Männer und Frauen in gleicher Weise.

oder „Zufallsdolmetschern“

- z. B. Angehörige, Bettnachbarn, Reinigungsdienst
- Problem der Schweigepflicht
- Fragwürdigkeit der Übersetzungsqualität
- Eventuell unzureichende Beachtung ethnischer Gepflogenheiten

Im Klinikum der Stadt Ludwigshafen gibt es den hausinternen Dolmetscherdienst mit folgenden Vorteilen:

- Medizinische/pflegerische Kompetenz
- Kompetenz im psychosozialen Umgang
- Vertrautheit mit der Situation am Krankenbett
- Kenntnisse über Regeln, Abläufe, Örtlichkeiten
- Zeitnahe und direkte Ansprache von Dolmetschern

Im Aufbau ist ein Islamischer Besuchsdienst sowie das Angebot der Islamischen Seelsorge.

Nutzen des hausinternen Dolmetscherdienstes für Patientinnen und Patienten:

- Steigerung der Qualität der Versorgung
- Verbesserung der Compliance der Patienten
- Senkung der Häufigkeiten von Notaufnahmen und stationären Aufenthalten
- Senkung des Risikos nicht erfolgreicher Behandlung
- Sicherung in Bezug auf die Erhebung von Patientendaten und Einwilligung zu Untersuchungen und Operationen
- zuverlässige Erhebung von ärztlichen und pflegerischen Anamnesen
- gezielte und schnelle Diagnostik
- Vermeidung unnötiger Untersuchungen
- Senkung der Verweildauer

Personal des Klinikums bildet den Dolmetscherpool. In der Regel handelt es sich um Ärzte, Pflegepersonal und andere Berufsgruppen mit medizinischer Qualifikation.

Die Dolmetscher des Klinikums verfügen über:

- eine abgeschlossene Berufsausbildung

- einen Arbeitsvertrag mit dem Klinikum
- gute bis sehr gute Kenntnisse in einer anderen Sprache als Deutsch
- Kompetenz im Umgang mit Patienten
- Kenntnisse der Strukturen und Prozesse im Klinikum

Der hausinterne Dolmetscher kennt sowohl das medizinisch-wissenschaftliche System des Anforderers - Arzt oder Pflegekraft - als auch das laienmedizinische Verständnis des Patienten. Er ist in der Lage, die Fachsprache des Anforderers auf die Verständnisebene des Patienten zu transponieren und umgekehrt die Fragen und Feststellungen des Patienten in einen fachlich relevanten Sachverhalt umzuwandeln. Der Dolmetscher hat die Aufgabe, die spezifischen Bedeutungsinhalte so zu vermitteln, dass sie für beide Seiten verständlich und sinnvoll werden. Wichtig sind dabei die richtige Einschätzung der jeweiligen Gesprächssituation sowie die Einstellung und der emotionale Zustand der Gesprächspartner. Sein Bestreben sollte die Gestaltung des Gespräches dahingehend sein, dass er vorausschauend und ausgleichend übersetzt. Ein guter Dolmetscher kann nicht nur beruhigend, sondern auch zielrichtend, harmonisierend und selbst sympathiestiftend wirken.

Die Dolmetschertätigkeit gilt als Arbeitstätigkeit im Rahmen der Beschäftigung im Klinikum und somit gilt der Versicherungsschutz in vollem Umfang. Bei Arbeitsunfällen und Wegeunfällen.

Die jederzeit im Intranet verfügbare Liste der Dolmetscher umfasst mehr als 30 Dolmetscher. Vertreten sind die Sprachen: albanisch, bulgarisch, dänisch, englisch, französisch, italienisch, jugoslawisch, kroatisch, persisch, polnisch, portugiesisch, rumänisch, russisch, spanisch, tschechisch, türkisch, vietnamesisch.

Daneben sind im Intranet schriftliche Hilfen zur Optimierung der Pflegequalität verfügbar in den Sprachen: arabisch, englisch, französisch, griechisch, italienisch, kroatisch, polnisch, rumänisch, russisch, spanisch, türkisch. Es handelt sich inhaltlich dabei um: Hilfen zur Nacht, Grußformeln, Atmung, Ausscheidung, Essen und Trinken, Körperpflege, Kommunikation, Mobilität, Ruhen, Schmerz, Stationsablauf, Wort-/Satzlisten, Einverständniserklärung.

Im jährlichen Fortbildungsprogramm gibt es spezielle Schulungsangebote für die Dolmetscher und die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch. Die hausinternen Dolmetscher erhalten medizinische Fachwörterbücher in Ihrer jeweiligen Muttersprache bzw. in der Sprache, in der sie als Dolmetscher tätig sind.

Ausblick:

Bürger ausländischer Herkunft machen in Ludwigshafen und der Metropolregion Rhein-Neckar einen bedeutenden Anteil aus. Wenngleich nicht bezifferbar, hat diese Dienstleistung des hausinternen Dolmetscherdienstes des Klinikums einen positiven Effekt auf die Qualität der Behandlung ausländischer Patienten und damit auf die Attraktivität des Klinikums für ausländische Patienten und Angehörige.

In Zukunft werden deutlich mehr insbesondere ältere Menschen aus anderen Kulturen die Dienstleistungen stationärer Einrichtungen in Anspruch nehmen. Deshalb ist der

hausinterne Dolmetscherdienst, der im Klinikum Ludwigshafen mittlerweile gut etabliert ist und erfolgreich arbeitet, eine wichtige Dienstleistung zur Gesundheitsversorgung.

Elke Lehnert

Abteilungsleitung Personalentwicklung, Klinikum der Stadt Ludwigshafen gGmbH