

Leitlinie zum Umgang mit Sprachbarrieren



Screenshot aus dem Video, das Patientinnen und Patienten
über das richtige Verhalten
in der Spitalsambulanz und Ordination informiert.

www.patientinfo.at

Kommunikationsschwierigkeiten als Risiko

Kommunikationsschwierigkeiten im Gesundheitsbereich sind ein großes Risiko für die Gesundheit der Patientinnen und Patienten, stellen aber auch ein potenzielles Haftungsrisiko für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheitsberufe und Institutionen dar. Durch Sprachbarrieren können Fehlversorgungen in vielfältiger Hinsicht auftreten. Werden Patientinnen und Patienten trotz Sprachbarrieren ohne Dolmetscherin oder Dolmetscher behandelt, kann es zu Behandlungsfehlern, Mehrfachuntersuchungen sowie Unter- und Überversorgung kommen. Diese Situation ist nicht nur für die Patientin und den Patienten, sondern auch für die Angehörigen der Gesundheitsberufe sehr belastend, da sie Patientinnen und Patienten behandeln müssen, mit denen sie sich gar nicht oder nicht ausreichend verständigen können.

Beziehung von Dolmetschdiensten

Die Beziehung einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers stellt die beste Lösung zum Wohle der Patientin und des Patienten und auch für das medizinische Personal dar. Oftmals können nur mittels einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers Vorerkrankungen, bisherige Medikation, Schmerzzustände und Unverträglichkeiten bzw. Allergien erhoben werden. Für die Ärztin und den Arzt geht es außerdem darum, das Risiko einer Fehlbehandlung sowie eine Haftung wegen fehlender bzw. mangelhafter Aufklärung zu verhindern. Wichtig ist stets die entsprechende Dokumentation über die Beziehung einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers (zum Beispiel Name der Dolmetscherin oder des Dolmetschers, Uhrzeit und Dauer des Gespräches, Unterschrift und Telefonnummer der Person, die das Gespräch gedolmetscht hat).

Grundsätzlich gilt:

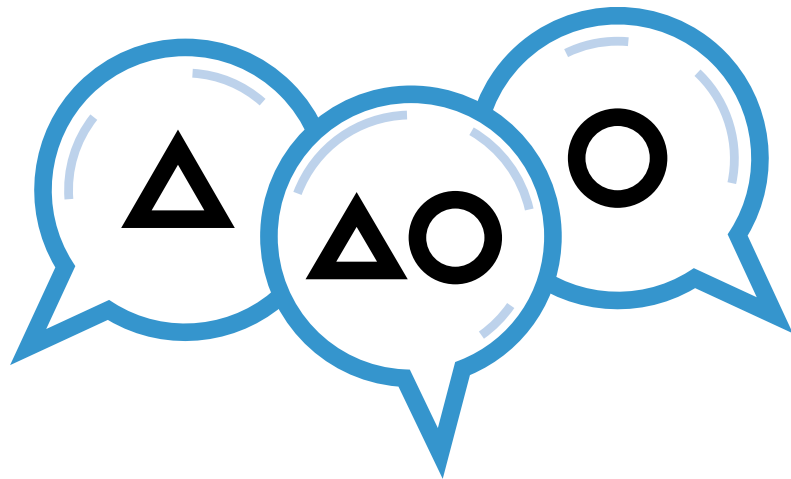
Je mehr Zeit bis zur (geplanten) Behandlung zur Verfügung steht und je höher das mit der Behandlung verbundene Risiko ist, desto eher ist eine ausgebildete Dolmetscherin oder ein ausgebildeter Dolmetscher beizuziehen.

Auf den folgenden Seiten finden Sie situationsbezogene Handlungsempfehlungen zum Umgang mit Sprachbarrieren, welche vom Gesundheitsfonds Steiermark im Rahmen eines Diversitätsprojektes erarbeitet wurden. Ziel war es, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in den steirischen Krankenanstalten einen Leitfaden in die Hand zu geben, der darüber informiert, welche Situationen in der Praxis welche Art von Übersetzungsleistungen erfordern.

Es wird aber empfohlen, diesen Leitfaden an die jeweiligen internen Gegebenheiten im Krankenhaus anzupassen. (Ist z.B. das Telefondolmetsch-Angebot im Krankenhaus vorhanden?)

Die Kosten für Dolmetschdienste müssen von jeder Einrichtung selbst getragen werden.

Um dieses Dokument leicht verständlich, aber auch so praxisnah wie möglich darzustellen, wurde es gemeinsam mit Ärztinnen und Ärzten erarbeitet und juristisch geprüft.



Begriffserklärung zu den Arten von Dolmetschdiensten



Persönlich anwesender, professioneller Dolmetschdienst

Professionelle Dolmetscherinnen und Dolmetscher, persönlich anwesend: bei geplanten Terminen die zu bevorzugende Möglichkeit, da im Gespräch die beste Präsenz gegeben ist. Vertrauliche Atmosphäre, Patientin und Patient sowie das medizinische Fachpersonal können leicht nachfragen und Missverständnisse klären.



Videodolmetsch

Videodolmetsch funktioniert rasch und professionell; empfehlenswert vor allem bei ungeplanten Terminen.



Telefondolmetsch

Telefondolmetsch funktioniert rasch und professionell; empfehlenswert vor allem bei ungeplanten Terminen.



Sprachkundiges Krankenhauspersonal

Zweisprachige Angestellte, die beide Sprachen auf alltagssprachlichem Niveau gut beherrschen (medizinische/pflegerische Ausbildung kein Muss, aber von Vorteil): zum Beispiel medizinisches Fachpersonal, aber auch Verwaltungsangestellte oder Zivildienstler.



Laiendolmetsch

Gemeint sind in diesem Leitfaden von der Patientin oder dem Patienten mitgebrachte übersetzende Personen (auch sprachkundiges Personal kann als Laiendolmetscherin oder Laiendolmetscher eingesetzt werden): Diese sollen beide Sprachen gut beherrschen. Es können Verwandte oder Bekannte der Patientin oder des Patienten sein – Vertrauensverhältnis kann von Vor-, aber auch von Nachteil sein (siehe Beispiel komplizierter Termin in einer Bestellambulanz). Auf jeden Fall sollte vermieden werden, dass unmündige Minderjährige (unter 14 Jahren) für ihre Eltern dolmetschen, erstens wegen der Verantwortungsrolle gegenüber ihren eigenen Eltern, in die sie nicht gebracht werden sollen, zweitens wegen möglicher mangelnder Sprachkompetenz.

Situationsbezogene Handlungsempfehlungen

In der folgenden Übersicht werden Situationen – gruppiert nach dem Manchester-Triage-System, beginnend bei Notfall, wo eine rasche Handlung erforderlich ist (in Rot), bis hin zur geplanten Operation, wo genügend Zeit zur Vorbereitung von Dolmetschdiensten zur Verfügung steht (in Grün) – dargestellt.

In der rechten Spalte finden Sie als Handlungsempfehlungen immer jene Arten von Dolmetschdiensten, die aus juristischer Sicht in Ordnung sind und in der jeweiligen Situation eingesetzt werden können.

► Notfall/Lebensgefahr

In medizinischen Notfallsituationen kann bzw. muss eine lebensrettende Maßnahme auch ohne Einwilligung der Patientin oder des Patienten erfolgen. Die Aufklärungspflicht kann daher in solchen Notfallsituationen eingeschränkt sein bzw. sogar entfallen.

Neben der Dringlichkeit des Eingriffes ist auch die Art der Kontaktaufnahme mit der Patientin bzw. dem Patienten zu dokumentieren (hat diese direkt oder unter Einbeziehung einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers stattgefunden; falls es nicht möglich war, eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher beizuziehen, die Gründe dafür).

Sofortiger Behandlungsbeginn, auch wenn keine Dolmetscherin bzw. kein Dolmetscher verfügbar ist.

Ansonsten kann jede Art von Übersetzung in Anspruch genommen werden, welche kurzfristig zur Verfügung steht.



► Akuter Ambulanzbesuch

Person kommt unangemeldet, zum Beispiel mit Schmerzen, in die Ambulanz

In öffentlichen Krankenanstalten darf niemandem unbedingt notwendige erste ärztliche Hilfe verweigert werden. Behandlungspflicht besteht zum Beispiel bei Lebensgefahr, Gefahr schwerer Gesundheitsschädigung oder wenn die Entbindung unmittelbar bevorsteht.

Um die Behandlungspflicht jedoch überhaupt feststellen zu können, ist eine Verständigungsmöglichkeit mit der Patientin oder dem Patienten unbedingt notwendig.

Wenn die zu behandelnde Person in Begleitung einer anderen Person ist, die ausreichend Deutsch kann, kann diese dolmetschen. Andernfalls braucht man einen funktionierenden, rund um die Uhr erreichbaren Dolmetschdienst (insbesondere während der Nachtzeit).

Besteht keine sofortige Behandlungspflicht, kann man die Patientin oder den Patienten wiederbestellen mit der Bitte, selbst eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher mitzubringen.

Laiendolmetsch
oder
sprachkundiges Krankenhauspersonal
oder
Video- oder Telefondolmetsch



► **Bestellambulanz**

Unkomplizierter Termin, zum Beispiel Diabeteskontrolle

Bei unkomplizierten Terminen, welche bereits im Voraus geplant werden, kann die Patientin oder der Patient gebeten werden, selbst eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher mitzubringen.

Ist dies nicht möglich, kann auch vonseiten der Krankenanstalt eine geeignete Dolmetscherin oder ein geeigneter Dolmetscher gestellt werden.

Laiendolmetsch
oder
sprachkundiges Krankenhaus-
personal
oder
Video- oder Telefondolmetsch



► **Bestellambulanz**

Komplizierter Termin: psychologisches oder medizinisch/therapeutisch schwieriges Gespräch (zum Beispiel Onkologie)

In einem psychologischen oder medizinisch/therapeutisch schwierigen Gespräch sollte möglichst **keine** der Patientin oder dem Patienten bekannte oder verwandte Person dolmetschen, da eine unkorrekte Übersetzung (Verheimlichung, Einflussnahme) nicht ausgeschlossen werden kann. Es ist im Hinterkopf zu behalten, dass in anderen Kulturen andere Aufklärungsstandards herrschen.

Natürlich kann es für die Patientin oder den Patienten sehr hilfreich und wünschenswert sein, von einer Vertrauensperson begleitet zu werden, die Übersetzung sollte jedoch von einer neutralen Person mit sehr gutem Sprachniveau durchgeführt werden.

Sprachkundiges Krankenhaus-
personal
oder
Video- oder Telefondolmetsch
oder
persönlich anwesender, profes-
sioneller Dolmetschdienst



► **Geplante Operation/schwerer Eingriff**

zum Beispiel Einsetzen einer Kniegelenksprothese

Für das Aufklärungsgespräch ist möglichst eine professionelle Dolmetscherin bzw. ein professioneller Dolmetscher hinzuzuziehen. Grundsätzlich hat die Patientin oder der Patient für die Beibringung einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers selbst Sorge zu tragen. Es kann aber auch vonseiten der Krankenanstalt ein geeigneter Dolmetschdienst angefordert werden.

Zu beachten ist hierbei, dass eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher nicht nur vor einem Eingriff, sondern auch danach unterstützend gebraucht wird, da eine einwandfreie Kommunikation auch für die postoperative Nachbehandlung oder im Falle von Komplikationen etc. sehr wichtig ist.

Sprachkundiges Krankenhaus-
personal
oder
Video- oder Telefondolmetsch
oder
persönlich anwesender, profes-
sioneller Dolmetschdienst



Wichtige Adressen:

Diese Liste dient zur Orientierung, sie stellt keine Empfehlung dar, es besteht kein Anspruch auf Vollständigkeit.

DDDr. Micolini (persönlicher Dolmetschdienst)

Telefon: +43 316 82 95 08 0
E-Mail: micolini@micolini.at
Website: micolini.at

Sprachen: Afrikaans, Albanisch, Amharisch, Arabisch, Armenisch, Aserbaidshisch, Ashanti, Bambara, Bengalisch, Benin, Bosnisch, Brasilianisch-Portugiesisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dänisch, Dari, Deutsch, Edo, Englisch, Esperanto, Estnisch, Ewe, Fante, Farsi, Finnisch, Flämisch, Flandrisch, Französisch, Ga, Gebärdensprache, Georgisch, Griechisch, Hebräisch, Hindi, Holländisch, Ibo, Indonesisch, Inguschetisch, Irisch, Isaan, Isländisch, Italienisch, Japanisch, Kalderaš Romani, Kasachisch, Katalanisch, Khmer, Kikongo, Kinyarwanda, Kirgisch, Kirundi, Kisuaheli, Koreanisch, Kroatisch, Kurdisch, Kurmancî, Laotisch, Latein, Lettisch, Lingala, Litauisch, Malaysisch, Maltesisch, Mandarin, Mandingo, Marathi, Masri, Mazedonisch, Moldawisch, Mongolisch, Montenegrinisch, Nepalesisch, Norwegisch, Österreichische Gebärdensprache, Pakistanisch, Pandschabi, Paschtu, Persisch, Polnisch, Portugiesisch, Roma, Rumänisch, Russisch, Schottisch, Schwedisch, Serbisch, Serbokroatisch, Singhalesisch, Slowakisch, Slowenisch, Somali, Spanisch, Sudanesisch, Tadschikisch, Tagalog, Taiwanesisch, Tamilisch, Thailändisch, Tibetisch, Tschechisch, Tschetschenisch, Turkmenisch, Türkisch, Twi, Ukrainisch, Ungarisch, Urdu, Usbekisch, Vietnamesisch, Wolof, Yoruba

Kosten: 1 Stunde Dolmetschen kostet 120 € netto

Info: Die meisten Dolmetscherinnen/Dolmetscher leben in Graz. Die Anfahrt wird über Kilometergeld verrechnet + Anfahrtszeit.

SAVD Videodolmetschen GmbH (Videodolmetsch oder Telefondolmetsch)

Telefon: +43 13 32 13 05
E-Mail: office@videodolmetschen.com
Website: www.videodolmetschen.com

Sprachen: Albanisch, Amharisch, Arabisch, Armenisch, Aserbaidshisch, Bengalisch, Berberisch, BKS, Bulgarisch, Chinesisch, Dari/Persisch, Englisch, Farsi/Persisch, Filipino, Französisch, Fula, Georgisch, Griechisch, Hausa, Hebräisch, Hindi, Igbo, Italienisch, Japanisch, Kinyarwanda, Kirundi, Koreanisch, Kurdisch, Kurdisch Kurmancî, Lettisch, Litauisch, Malinke, Mandinka (Mandingo), Mazedonisch, Mongolisch, Nepalesisch, Niederländisch, Norwegisch, Oromo, Pandschabi, Paschtu, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Slowakisch, Slowenisch, Somali, Soninke (Sarahule), Sorani, Spanisch, Suaheli, Susu (Mande-Sprache), Tamilisch, Thailändisch, Tigre, Tigrinya, Tschechisch, Türkisch, Twi, Ungarisch, Ukrainisch, Urdu, Vietnamesisch, Wolof, Zarma

Kosten: auf Anfrage

Sprache direkt (Telefondolmetsch)

Telefon: +43 316 26 70 02
E-Mail: office@sprachedirekt.at
Website: sprachedirekt.at

Sprachen: Albanisch, Arabisch, BKS, Farsi/Dari, Rumänisch, Russisch, Türkisch, Ungarisch, Spanisch auf Anfrage

Kosten: auf Anfrage

ISOP (persönlicher Dolmetschdienst)

Telefon: +43 664 11 01 102
E-Mail: algader.salah@a1.net
Website: www.isop.at

Sprachen: Albanisch, Arabisch, Armenisch, Bosnisch, Chinesisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Georgisch, Italienisch, Kroatisch, Kurdisch Badinani, Kurdisch Kurmancî, Kurdisch Sorani, Mongolisch, Paschtu, Portugiesisch, Punjabi, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Slowenisch, Spanisch, Thailändisch, Tschetschenisch, Türkisch, Twi, Ungarisch, Urdu, Vietnamesisch

Kosten: Bei Anforderung durch das Krankenhaus kostenlos im LKH-Universitätsklinikum Graz und im LKH Süd-West, Standort West, solange die Finanzierung des Landes Steiermark gewährleistet ist. Ansonsten € 40/Stunde.

Info: Das Projekt „MigrantInnen Gesundheitsassistenz“ bietet weitere Informationen, Unterstützung und Begleitung im Spitalbereich. Einsatzgebiete im LKH-Universitätsklinikum Graz, LKH Süd-West, Standort West.

Steirischer Landesverband der Gehörlosenvereine im ÖGLB

Telefon: +43 316 68 02 71 (Montag bis Donnerstag: 9.00–15.00 Uhr)
E-Mail: office@stlvgv.at
Website: www.stlvgv.at

Sprachen: Österreichische Gebärdensprache

Kosten: direkte Abklärung mit den Dolmetscherinnen und Dolmetschern

Info: aktuelle Dolmetschliste auf www.stlvgv.at/dolmetschzentrale/wie-erreiche-ich-die-dolmetschzentrale

Organisatorische Tipps aus der Praxis

Sprachtage

In Terminambulanzen können Montag bis Freitag verschiedene Sprachen fix angeboten werden (zum Beispiel durch zweisprachiges Krankenhauspersonal [s. o.] oder auch durch professionelle, anwesende Dolmetscherinnen und Dolmetscher). Die Patientinnen und Patienten mit Dolmetschbedarf werden dann jeweils an „ihrem“ Tag bestellt.

Zivildienst

Auch zweisprachige Zivildienstler können nach Vereinbarung für Dolmetschdienste zur Verfügung stehen.

Freiwilliges Integrationsjahr

Flüchtlinge mit positivem Bescheid und Bezug der bedarfsorientierten Mindestsicherung können das freiwillige Integrationsjahr innerhalb von zwei Jahren nach Zuerkennung des Bescheides beginnen. Wichtig ist dabei, Menschen mit guten Deutschkenntnissen auszusuchen, bevorzugt mit einer medizinischen Ausbildung im Heimatland (zum Beispiel noch nicht nostrifiziertes Personal).

Weitere Informationen erhalten Sie auf integrationsjahr.at, unter integrationsjahr@dieberater.com oder unter der Telefonnummer +43 1 532 45 45 11 90.

Arbeitstraining im Integrationsjahr

Das Arbeitstraining im Integrationsjahr richtet sich an Asylberechtigte oder subsidiär Schutzberechtigte mit Statuszuerkennung nach dem 31. 12. 2014. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer erhalten eine Deckung des Lebensunterhaltes vom AMS und sind dadurch versichert. Hier ist es ebenfalls wichtig, Menschen mit guten Deutschkenntnissen auszusuchen, bevorzugt mit einer medizinischen Ausbildung im Heimatland (zum Beispiel noch nicht nostrifiziertes Personal).

Weitere Informationen erhalten Sie auf integrationsjahr.at, unter integrationsjahr@dieberater.com oder unter der Telefonnummer +43 1 532 45 45 11 90.

Studierende

Eventuell können auch Studierende vom Institut für Translationswissenschaften gegen ein geringes Entgelt im Rahmen ihres Pflichtpraktikums eingesetzt werden.

Personalauswahl

In der Personalauswahl kann Fremdsprachenkompetenz als zusätzliches Kriterium berücksichtigt werden.

Quellenverzeichnis:

KAGes-Management/RR (2010), Kommunikation mit fremdsprachigen Patienten – Beziehung von Dolmetschern. Serviceunterlage 1020.2965

Kletecka-Pulker, M. (2016), Sprachbarrieren im Gesundheitswesen – Reduktion des Haftungsrisikos durch Videodolmetschen. In *GesundheitsRecht: Zeitschrift für Arztrecht, Krankenhausrecht, Apotheken- und Arzneimittelrecht*, Heft 4, S. 206–208

§69 StKAG, Stmk. Krankenanstaltengesetz 2012, LGBl. Nr. 111/2012 iddgF.



In der Ambulanz/Ordination
In the outpatient department/doctor's practice

Mehr Sprachen auf/more languages on
www.patientinfo.at

Patienten Information
Patient Information



Helfen Sie uns, Ihnen zu helfen.
Help us to help you.

Vorbereitung | Preparation



Bringen Sie Ihre e-card mit
Bring your e-card



Bringen Sie einen Identitätsnachweis mit
Bring photographic proof of identity



Bringen Sie ihre Befunde und Medikamentenliste mit
Bring your medical results and a list of all your medications



Halten Sie Ihre Termine ein
Please be on time for your appointment

Kommunikation | Communication

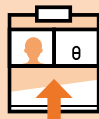


Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstehen
Please ask if you don't understand something



Sie sprechen kein Deutsch? Dann kommen Sie bitte mit einer Begleitperson, die übersetzen kann
If you do not speak German, please bring someone with you who can translate

Reihenfolge | Assessment



Melden Sie sich an
Register on arrival



Sagen Sie, was Ihnen fehlt
Tell us what is wrong with you



Wer zuerst Hilfe braucht, bekommt zuerst Hilfe
Whoever most urgently needs help will be seen first

Rücksicht | Consideration



Kein Fotografieren
No photography



Kein Lärm
Please don't be noisy



Nur eine Begleitperson pro Patientin/Patient
Only one accompanying person per patient

Bedürfnisse | Requirements



Haben Sie Geduld, es gibt Wartezeiten
Please be patient, there are waiting times



Kein Alkohol
No alcohol



Keine geruchsintensiven Speisen mitbringen
Don't bring strongly smelling food with you



Rauchverbot in den Ambulanzen
Smoking is forbidden in the outpatient departments

Zusammenleben | Co-operation



Frauen und Männer sind gleichwertig; es gibt keinen Anspruch nur von einer Frau oder einem Mann behandelt und beraten zu werden
Women and men are equal; you cannot request to only receive treatment and advice from a man or a woman



Die Ärztin/Arzt entscheidet, ob Patientin/Patient während der Behandlung eine Begleitperson im Raum haben darf
The doctor decides whether the patient can have their accompanying person in the room with them during treatment

Verhaltensregeln für Patiententinnen und Patienten: Auf der Grundlage von Erfahrungen in steirischen Ambulanzen hat der Gesundheitsfonds Steiermark unter anderem ein einfach verständliches Informationsplakakat entwickelt.



www.patientinfo.at

Verhaltensregeln für Patientinnen und Patienten
in diesen Sprachen:

- ▷ Deutsch ○
- ▷ Englisch ○
- ▷ Amharisch ○
- ▷ Arabisch ○
- ▷ Bambara ○
 - ▷ Dari ○
 - ▷ Farsi ○
- ▷ Französisch ○
- ▷ Georgisch ○
 - ▷ Hindi ○
 - ▷ Kirundi ○
 - ▷ Kurdisch ○
- ▷ Mongolisch ○
 - ▷ Paschtu ○
- ▷ Portugiesisch ○
 - ▷ Punjabi ○
 - ▷ Russisch ○
 - ▷ Spanisch ○
 - ▷ Tibetisch ○
 - ▷ Tigrinya ○
- ▷ Tschetschenisch ○
 - ▷ Türkisch ○
 - ▷ Ukrainisch ○
 - ▷ Urdu ○



Impressum:

Medieneigentümer, Herausgeber und Verleger:

Gesundheitsfonds Steiermark

Herrengasse 28, 8010 Graz

E-Mail: gfst@stmk.gv.at; Internet: www.gesundheitsfonds-steiermark.at

Gestaltung:

Conclusio PR Beratungs GmbH

www.conclusio.at

Grafik (Icons): Simon Lemmerer

Fotos:

Salon de Luxe (Screenshot, Seiten 2, 11), Adobe Stock

Druck:

Medienfabrik Graz

Dreihackengasse 20, 8020 Graz

Redaktion:

Dr. Eva Czermak, Caritas Marienambulanz Graz

Dr. Heidelinde Jakse, Steiermärkische Gebietskrankenkasse

Anne Rauch, MA, Gesundheitsfonds Steiermark

Juristische Beratung:

Dr. Oliver Neuper (Steiermärkische Krankenanstaltengesellschaft)

Mag. Gerhard Stingl (Rechtsanwalt, Stingl und Dieter Rechtsanwälte OG)

Stand: Oktober 2018

Version: 1.0