

Careum Congress 2014

17./18.03.2014, Basel

«Machtfaktor Patient 3.0» – Patienten verändern das Gesicht des Gesundheitswesens

"The power of patients 3.0" – Patients are changing the face of health care

CAR14-119

Verständigung ist der Schlüssel: Höhere Gesundheitskompetenz fremdsprachiger Patienten und Patientinnen durch interkulturelles Dolmetschen

Müller, Michael* (1); Lukic, Sanja* (2)

(1) INTERPRET, Bern, Schweiz; (2) AOZ Medios, Zürich, Schweiz

Kurzzusammenfassung: Verstehen und verstanden werden schafft Vertrauen und fördert die Kooperationsbereitschaft. Dies sind die Voraussetzungen für eine funktionierende Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung.

Ausgangslage, Zielsetzung: Medizinische Fachpersonen können bei Verständigungsschwierigkeiten mit fremdsprachigen Patienten und Patientinnen interkulturell Dolmetschende beiziehen. Das Bundesamt für Gesundheit fördert diese Einsätze im Gesundheitswesen durch verschiedene Massnahmen im Nationalen Programm Migration und Gesundheit. Das Programm setzt sich seit 2002 dafür ein, die Gesundheitskompetenz der Migrationsbevölkerung zu stärken – sei es durch Mitberücksichtigung ihrer Anliegen im Bereich Prävention oder durch Einbezug von professionellen interkulturell Dolmetschenden in der Gesundheitsversorgung und durch Förderung der transkulturellen Kompetenz des Gesundheitspersonals.

Vorgehensweise, Methode, Patientenbeteiligung: Professionelle interkulturell Dolmetschende dolmetschen konsekutiv und können bei Bedarf sowie in Absprache mit der Fachperson wichtige soziokulturelle Hintergrundinformationen im Gespräch klärend anfügen. Sie verfügen über das Zertifikat INTERPRET oder den eidgenössischen Fachausweis. Sie üben ihre Tätigkeit gemäss dem Berufskodex aus, in dem die wesentlichen Aspekte der Grundhaltung, der Rechte und Pflichten sowie der beruflichen Kompetenzen (z.B. Schweigepflicht und Neutralität) von interkulturell Dolmetschenden festgehalten sind. Neben sehr guten Kenntnissen der Amts- und der Dolmetschersprache verfügen sie zudem über Know-how im Bereich der interkulturellen Kommunikation. Interkulturelles Dolmetschen findet entweder vor Ort, wobei alle drei Parteien – Fachperson, fremdsprachige Person, Dolmetscher – physisch anwesend sind, oder am Telefon statt. Bei letzterem werden die Gesprächsteilnehmenden per Telefon miteinander verbunden.

Ergebnisse: Interkulturelles Dolmetschen lohnt sich: Sprachbarrieren können dazu führen, dass fremdsprachige Patienten und Patientinnen über-, unter- oder fehlversorgt werden. Dadurch entsteht eine kostensuboptimale Inanspruchnahme des Gesundheitswesens. Die Investition in Form des Einsatzes von interkulturell Dolmetschenden zahlt sich als Effizienzgewinn in der medizinischen Leistungserbringung aus (z.B. kürzere Konsultationszeiten durch reibungslose Kommunikation, bessere Compliance durch die Patienten und Patientinnen). Zudem wirkt sich der Einsatz von interkulturell Dolmetschenden positiv auf den Genesungsprozess, den längerfristigen Gesundheitszustand und das Vorsorgeverhalten fremdsprachiger Personen aus.

Diskussion und Schlussfolgerungen: Die Gesundheitskompetenz von Patienten und Patientinnen kann mittels interkulturellen Dolmetschens entscheidend erhöht werden. Der Erfolg hängt von der Professionalität aller Beteiligten – sowohl von interkulturell Dolmetschenden als auch von Fachpersonen – ab.

Schlüsselbegriffe: Interkulturelles Dolmetschen, nationaler Telefon-Dolmetscherdienst, Gesundheitskompetenz, Migration