



ELSEVIER  
URBAN & FISCHER

Online verfügbar unter [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)

ScienceDirect

journal homepage: <http://journals.elsevier.de/zefq>



# Einsatz von Telefondolmetschern zur Überwindung von Sprachbarrieren – erste Erfahrungen in einer deutschen Kinderklinik

*Overcoming language barriers with telephone interpreters: first experiences at a German children's hospital*

Thorsten Langer\*, Stefan Wirth

Helios Klinikum Wuppertal, Zentrum für Kinder- und Jugendmedizin, Universität Witten/Herdecke, Fakultät für Gesundheit, Wuppertal

Eingegangen/submitted 23. Oktober 2013; überarbeitet/revised 19. November 2013; akzeptiert/accepted 20. November 2013

## SCHLÜSSELWÖRTER

Migration;  
Sprachbarriere;  
Dolmetscher;  
Sprachmittler;  
Telefondolmetscher

**Zusammenfassung** Sprachbarrieren in der Versorgung von Patienten mit limitierten Deutschkenntnissen tragen zu einer verminderten Behandlungsqualität, häufigeren medizinischen Fehlern und geringerer Zufriedenheit bei. Bislang werden professionelle Dolmetscher in Deutschland jedoch nicht systematisch eingesetzt. In einer deutschen Kinderklinik wurde im Rahmen eines Pilotprojektes der Bedarf an Dolmetscherdiensten durch Befragung der Eltern erhoben und der Einsatz eines Telefondolmetscherdienstes erprobt. 8% der Antwortenden äußerten Interesse an einer Unterstützung durch einen Dolmetscher. In allen Gesprächen mit Telefondolmetscher waren die befragten Ärzte und Eltern mit der Qualität und Organisation sehr zufrieden.

## KEYWORDS

Migration;  
language barrier;  
interpreter;  
telephone interpreter

**Summary** Language barriers in the care for patients with limited German language proficiency contribute to impaired quality of care, more frequent medical errors and decreased patient satisfaction. However, professional interpreters are not systematically used in Germany. We conducted a pilot study in a German paediatric hospital to explore the demand for an interpreter by conducting a survey among parents and to test the use of telephone interpreters. Eight percent of the respondents said they were interested in interpreter support. All physicians and parents using a telephone interpreter were very satisfied with the quality and the organisation of the service.

\* Korrespondenzadresse: Dr. Thorsten Langer, Helios Klinikum Wuppertal, Zentrum für Kinder- und Jugendmedizin, Universität Witten/Herdecke, Fakultät für Gesundheit, Heusnerstr. 40, 42283 Wuppertal.  
E-Mail: [thorsten.langer@uni-wh.de](mailto:thorsten.langer@uni-wh.de) (T. Langer).

## Hintergrund

Die zunehmende kulturelle Vielfalt der deutschen Gesellschaft wirkt sich auf die Patientenversorgung aus und stellt zunehmend Fragen der Gleichbehandlung und Chancengleichheit an die gesundheitspolitischen Entscheidungsträger [1]. Dabei zählen Sprachbarrieren zu den wichtigsten Zugangshindernissen in das deutsche Gesundheitssystem [2]. Viele Patienten und Angehörige, die eine stationäre oder ambulante Behandlung benötigen, sprechen eine nicht-deutsche Muttersprache und sind in ihren Deutschkenntnissen zu limitiert, um detaillierte anamnestic Angaben machen, einen Therapieplan nachvollziehen oder wirksam in eine Operation einwilligen zu können.

Im Alltag der Patientenversorgung kommen verschiedene Möglichkeiten zur Überwindung von Sprachbarrieren zum Einsatz. Manchmal sprechen behandelnde Ärzte selbst die Muttersprache des Patienten, teilweise werden nicht-ärztliche Mitarbeiter mit entsprechenden Sprachkenntnissen hinzugezogen. Patienten werden mitunter von Familienangehörigen oder Freunden mit besseren Deutschkenntnissen unterstützt. Schließlich stehen professionelle Dolmetscher zur Verfügung, die neben nachweislich guten Sprachkenntnissen die Technik des Dolmetschens als Beruf erlernt haben. Die Qualität verschiedener Dolmetschersysteme variiert dabei beträchtlich, wobei professionelle Dolmetscher in Bezug auf Auslassungen und „redaktionelle Überarbeitungen“ den anderen Möglichkeiten überlegen und Kinder- bzw. Jugendliche als Dolmetscher am wenigsten geeignet sind [3,4]. Studien, die überwiegend in angelsächsischen Ländern durchgeführt wurden, liefern zahlreiche Hinweise, dass sich die Qualitätsunterschiede in der Übersetzungsleistung auf die Qualität der Behandlung auswirken. Beispielsweise führt eine unzureichende Übersetzungsqualität zur vermehrten Durchführung unnötiger Tests und vermeidbarer stationärer Aufnahmen, z.B. durch gehäufte intravenöse Rehydratationstherapien in der Kinderheilkunde [5,6]. Darüber hinaus ist auch das Risiko für vermeidbare medizinische Fehler gesteigert [7].

Vor diesem Hintergrund verfasste die Konferenz der europäischen Gesundheitsminister im Jahr 2012 folgende Erklärung: „Consideration should be given to all available methods of reducing language barriers, including translation by telephone and video, face-to-face interpretation, the provision of intercultural mediators' and helping migrants to learn the language of the host country. Dependence on informal, untrained interpreters, in particular family members, should be avoided“ [8].

Nichtsdestotrotz kommen professionelle Dolmetscher in Deutschland bislang wenig zum Einsatz, wobei einschränkend gesagt werden muss, dass keine repräsentativen Daten hierzu vorliegen. In einer Befragung von 229 Kinder- und Jugendärzten aus dem stationären und ambulanten Bereich zeigte sich, dass lediglich 5% der niedergelassenen und 23% der stationär tätigen Pädiater überhaupt Zugang zu professionellen Dolmetschern haben. Als häufigste Hindernisse für den Einsatz professioneller Dolmetscher wurden die ungeklärte Finanzierung (77 bzw. 38%) sowie der hohe organisatorische Aufwand (93% bei Niedergelassenen und stationär Tätigen) genannt [9].

In der Schweiz, den Niederlanden, Großbritannien, den USA und anderen Ländern kommen häufig Telefondolmetscher als Alternative zu professionellen Dolmetschern vor Ort zum Einsatz. Ihr Vorteil liegt vor allem in der sofortigen Verfügbarkeit im Bedarfsfall. Außerdem können über Telefon Dolmetscher für eher seltene Sprachen hinzugezogen werden, die ansonsten regional nicht verfügbar wären [10,11]. Bislang können Telefondolmetscher in Deutschland als nicht etabliert angesehen werden.

Im Rahmen der vorliegenden Pilotstudie wurde der Einsatz von Telefondolmetschern in einer Kinderklinik erstmals getestet. Dabei sollten die Fragen beantwortet werden, wie hoch der Bedarf aus Sicht der Eltern ist und wie zufrieden Eltern und Ärzte nach dem Gespräch mit der Übersetzungsleistung sind.

## Methode

Im Zeitraum Dezember 2010 bis März 2011 wurde am Zentrum für Kinder- und Jugendmedizin am Helios Klinikum Wuppertal das Angebot eines Telefondolmetscherdienstes etabliert. Die Pilotstudie wurde bei der unabhängigen Ethik-Kommission der Universität Witten/Herdecke angemeldet und genehmigt (Kennzeichen 21/2010). Die Kosten für die Nutzung des Telefondolmetscherdienstes wurden vom Förderverein des Zentrums für Kinder- und Jugendmedizin des Helios-Klinikums Wuppertal übernommen.

## Bedarfserhebung

Im Erhebungszeitraum wurden alle Eltern, deren Kinder stationär aufgenommen wurden, schriftlich befragt, ob sie Interesse an der Unterstützung durch einen Telefondolmetscher hätten. Entsprechende Informations- und Fragebögen waren auf Türkisch, Arabisch und Kurdisch sowie jeweils mit einer deutschen Übersetzung verfügbar. Die Entscheidung für die Auswahl dieser Sprachen wurde auf Grundlage der in der alltäglichen Praxis erfahrenen Häufigkeit getroffen. Wurde ein Bedarf signalisiert, wurde dies in der Patientenkurve dokumentiert. Die Fragebögen wurden den Eltern im Rahmen des Aufnahmeprozesses in der Ambulanz ausgehändigt. Die ausgefüllten Fragebögen wurden vom Pflegepersonal auf der Station entgegengenommen.

## Einführung des Telefondolmetscher-Angebots in der Klinik

Die Hintergründe des Projektes, die Anleitung zum Einsatz eines Telefondolmetschers sowie die anschließende Befragung von Patienten und Ärzten wurde den ärztlichen Mitarbeitern im Rahmen von 2 Klinikkonferenzen in Form einer Präsentation vorgestellt. Den Mitarbeiter aus dem Bereich der Pflege wurde das Projekt während der monatlich stattfindenden Stationskonferenz einmalig präsentiert. Informationsmaterialien zur Nutzung des Telefondolmetscherdienstes wurden auf den Stationen ausgelegt und die entsprechenden Telefonnummern auf den Visitenwänden aufgeklebt. Darüber hinaus waren die Autoren während des Projektzeitraums für die Mitarbeiter aus Pflege und

Download English Version:

<https://daneshyari.com/en/article/7530275>

Download Persian Version:

<https://daneshyari.com/article/7530275>

[Daneshyari.com](https://daneshyari.com)