

PARACELSUS
MEDIZINISCHE PRIVATUNIVERSITÄT



SA|LK

SALZBURGER LANDESKLINIKEN

„Verstehen kann heilen“

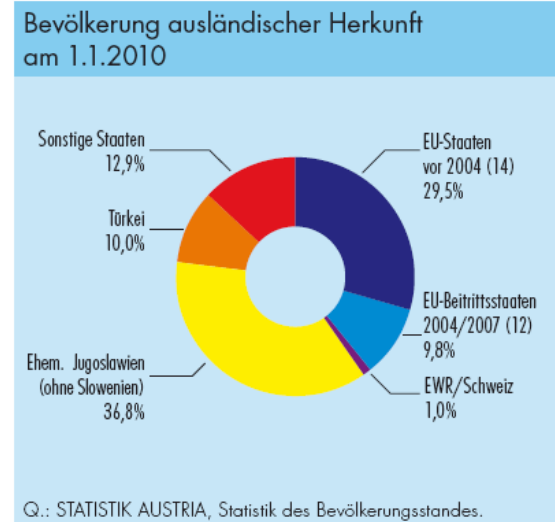
Ein Best Practice Modell

Summer School – 4. Dialogforum
der Donau-Universität Krems
01. August 2012, Gmunden

Herbert Herbst

MigrantInnen – eine bedeutende Gruppe?

- Salzburg (2011):
Migrationsanteil BL Salzburg 18,3%
Stadt Salzburg 30,5%
- Am LKH (2011):
PatientInnen nicht-österreichischer Nationalität:
85.194 ambulante Fälle (16%)
12.865 stationäre Aufnahmen (14%)



Zugangsbarrieren zur Gesundheitsversorgung

- Kommunikation, insbesondere Sprache
- Mangelnde Kenntnisse der Institutionen im Gesundheitswesen
- Unterschiedliche Krankheits- und Gesundheitskonzepte
- Gefahr in der Gesundheitsversorgung nicht dieselbe Qualität bei Diagnose, Behandlung und Prävention zu erhalten



(vgl. Die Amsterdamer Erklärung, 2002)

Ein globales Phänomen...



... fordert lokale Lösungen

Möglichkeiten zur Beseitigung von Sprachbarrieren am LKH Salzburg.

Hausinterner Dolmetschdienst

■ Aktuell

- 21 verschiedene Sprachen
- 41 MitarbeiterInnen aus ärztlichen und nicht-ärztlich medizinischen Tätigkeitsbereichen





■ Aufgabenbeschreibung

- Grundlagenschulung
- Checkliste
- Dokumentation
- Kulturvermittlung



■ Organisationsrichtlinie „Dolmetschdienste“

24h-Telefondolmetschdienst

	1. Anruf je nach gewünschter Sprache Kurzwahl laut Liste rechts	Türkisch 90432-10
	2. Verbindungsaufbau Wir verbinden Sie innerhalb von wenigen Sekunden.	Russisch 90432-20
	3. Telefonlautsprecher einschalten Alternativ den Telefonhörer weiterreichen.	Arabisch 90432-30
	4. Grenzenlos kommunizieren Dolmetschen lassen.	Albanisch 90432-40
		Bosnisch, Serbisch, Kroatisch 90432-50
		Rumänisch 90432-60
		Spanisch 90432-70
		Ungarisch 90432-80

Kein Telefondolmetschdienst wird hinzugezogen, wenn eine "face to face,-Dolmetschung unumgänglich ist. Das sind Fälle wo:

- ein kultureller Vermittler benötigt wird,
- Sprache als Therapie eingesetzt wird,
- kognitive Einschränkungen keine technischen Hilfsmittel erlauben.

Externe Dolmetschdienste

■ Aktuell:

36 verschiedene Sprachen

69 Allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte DolmetscherInnen;
Freiberufliche DolmetscherInnen;
Dolmetsch- und Übersetzungsbüros



Externe
Dolmetschdienste

Ausländische Vertretungsbehörde

■ nach BGBl. Nr. 318/1969 Art. 5

























27 Konsulate bzw. Botschaften






Ausländische
Vertretungsbehörde

Das Spitalwörterbuch (St. Gallen)

<p>Добры́й ден! Guten Tag! Buon giorno! ريخلا عاسم، God dag! Hyvää päivää!</p>	<p>Dobar dan! Bună ziua! Добар дан! Dobrý deň! İyi günler! Bom dia!</p>	<p>Die Anwesenheit von DolmetscherInnen ist im Spitalalltag nicht immer sofort möglich. Aus diesem Grund soll dieses Spitalwörterbuch für MitarbeiterInnen, PatientInnen sowie deren Angehörige eine Unterstützung und Verständigungshilfe im täglichen Miteinander sein. Es umfasst zwölf Sprachen in 320 Wörter und Sätze inklusive der korrekten Aussprache. Weiters ist es in einen allgemeinen sowie geburtshilflichen/ gynäkologischen Teil untergliedert.</p>
---	--	--

SPRACHE	ALLGEMEIN	GEBURTSHILFE
Albanisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Arabisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Englisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Französisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Italienisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Portugiesisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Russisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Serbokroatisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Spanisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Tamilisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Türkisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]
Ungarisch	 [Ansehen]	 [Ansehen]

Entwicklung der Dolmetschdienste am LKH

Dolmetschdienst	Hausintern 		Extern 		Telefon 		Gesamt	
	Minuten	Einsätze	Minuten	Einsätze	Minuten	Einsätze	Minuten	Einsätze
Jahr								
2009	470	16	1010	13	0	0	1480	29
2010	3019	190	8210	134	5	1	11234	325
2011	3028	188	8341	127	59	6	11428	321
Gesamt	6517	394	17561	274	64	7	20386	540
Durchschnittl. Minuten/Einsatz	~ 17		~ 64		~ 9		~ 36	

Kontaktstelle für Dolmetschdienste

Seit 2009 in der Pflegedirektion am LKH Salzburg (SALK)

- Leitung des hausinternen Dolmetschdienstes
- Administration der Kontaktlisten
- Unterstützung bei Koordination und Dolmetschsuche
- Fachliche Leitung der MigrantInnen-Sprechstunde
- Netzwerkarbeit mit externen Dolmetschdiensten und Einrichtungen für Migration und Integration
- Ansprechpartner für transkulturelle Kompetenz im Krankenhaus (Administration, Schulung, usw.)
- Arbeitsgruppe „Umgang mit nicht-deutschsprachigen PatientInnen“
- Salzburger Pflegepreis 2012 (3. Platz)

Dobar dan!
Bun ziua!
Добар дан!
Dobry de !
yi günler!
Bom dia!

Добрый ден!
Guten Tag!
Buon giorno!
ري خلا عاسم،
God dag!
Huvvää päivää!

Die SALK MigrantInnen-Sprechstunde

Niederschwelliges Angebot von gesundheitsrelevanten:

- Informationen
- Schulungen
- Beratung



- Sprachkompetenz:
 - Landeskrankenhaus: Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, (Türkisch)
 - Christian-Doppler-Klinik: Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Albanisch, Mazedonisch

Zusammenfassung & Ausblick

- Kultur- und Sprachvermittlung muss in Gesundheitseinrichtungen als professioneller Baustein des Versorgungsauftrages gesehen werden.
- Die Entscheidung dafür, ist eine Entscheidung für Patientensicherheit, ethisches Handeln und die Sicherung bzw. Entwicklung der Dienstleistungsqualität.
- Trotz eines umfangreichen Angebotes gibt es mitunter Herausforderungen bei der Verständigung (z.B. wenn Mimik und Gestik oder Hintergrundwissen fehlt).
- Technische Möglichkeiten unserer Zeit gezielter nützen (z.B. Videodolmetschen).



Vielen Dank!
Grazie!
Thank you!
Hvala lepo!
Köszönöm szépen!
Merci!
Teşekkür ederim!
Dank U!
Kiitos!



Herbert Herbst
DGKP | (Pflegerberatung Stufe II)
Assistent der Pflegedirektion
Kontaktstelle für Dolmetschdienste

Email: h.herbst@salk.at
HP: <http://www.salk.at/6201.html>
Tel.: +43/(0)662/4482-3550
Dect.: +43/(0)662/4482-57914
Fax: +43/(0)662/4482-2023