



Gesundheitsreferent
Rainer Christ ist beim Fonds
Gesundes Österreich für das
Projekt „Gesundheitsförderung
via Videodolmetschen“
verantwortlich.

Ein Dolmetschdienst für bessere Gesundheit

Viele Flüchtlinge und Migrant/innen können noch nicht so gut Deutsch, dass sie sich mit dem Arzt ausreichend verständigen können.

Ein Dolmetschdienst per Video schafft Abhilfe.

Text: Dietmar Schobel



KONTAKT & INFO

Projektleiterin:
Österreichische Plattform
Patientensicherheit
Maria Kletecka-Pulker
Tel. 01/4277 222-02 oder 0664/602 77
222-02
maria.kletecka-pulker@univie.ac.at

**Zuständiger Gesundheitsreferent
beim FGO:** Rainer Christ
Tel. 01/895 04 00-21
rainer.christ@goeg.at

Kooperationen mit:
Zentrum für Translationswissenschaft,
SAVD Videodolmetschen GmbH

Woche zu versorgen, die über keine oder nur mangelnde Deutschkenntnisse verfügen“.

Das von Maria Kletecka-Pulker geleitete und vom Fonds Gesundes Österreich geförderte Projekt „Gesundheitsförderung via Videodolmetschen“ sollte das ändern. Es wurde im Juli 2013 gestartet und acht Dolmetscher/innen mit Universitätsabschluss wurden dafür zusätzlich in Fragen des sensiblen Umgangs mit Menschen aus anderen Kulturen geschult sowie darin, Informationen zu Gesundheitsthemen und im Speziellen auch zur Gesundheitsförderung zu vermitteln. Sie standen für Übersetzungen in Türkisch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (BKS) sowie in Gebärdensprache zur Verfügung. Die „Zentrale“ wurde in einem Büro in der Semmelweis-Klinik in Wien untergebracht und einige niedergelassene Ärzt/innen sowie zwölf Spitalsambulanzen waren angeschlossen, darunter zum Beispiel die Notfall-Ambulanz des Allgemeinen Krankenhauses in Linz, die psychiatrische Ambulanz des niederösterreichischen LandeskliniKums in Neunkirchen oder eine Ambulanz für interne Medizin der Wiener Krankenanstalt Rudolfstiftung.

Profis übersetzen per Video

Technisch sind auf beiden Seiten Computer, Laptops, Tablets oder Handys notwendig sowie Videokameras und Mikrofone hoher Qualität und Datenleitungen, die strengen Sicherheitsstandards genügen. „Ärztinnen und Ärzte oder andere Gesundheitsprofis können sich innerhalb von ein, zwei Minuten mit professionellen Übersetzer/innen verbinden lassen, falls dies notwendig wird, weil Patient/innen zu wenig Deutsch sprechen“, sagt Maria Kletecka-Pulker. Das ist zwar auch bei telefonischen Dolmetschdiensten möglich, doch per Video können die Übersetzer/innen auch an der Mimik erkennen, ob die Inhalte eines Gesprächs tatsächlich verstanden wor-

den sind und so besser auf den Arzt oder die Ärztin und die Patient/innen und deren Angehörige eingehen. Das Projekt hat auch gezeigt, dass die bislang in Spitälern oder Arztordinationen praktizierten Lösungen bei Übersetzungsproblemen meistens keineswegs zufriedenstellend sind (siehe auch Kasten: „Übersetzungen durch Laien sind keine Lösung“). So wird etwa in Spitälern häufig versucht, Mitarbeiter/innen, die der jeweiligen Sprache kundig sind, über entsprechende Telefonlisten zu kontaktieren. Das ist zeitaufwändig und in vielen Fällen sind diese Beschäftigten auch gar nicht erreichbar. Oft bringen Patient/innen auch ihre Kinder als Dolmetscher/innen mit. Das kann unter anderem dann zu Problemen führen, wenn es um Themen geht, die dem Alter der Kinder nicht angemessen sind. Zum Beispiel, wenn die Diagnose einer schweren Erkrankung zu besprechen ist oder die Ergebnisse einer gynäkologischen oder urologischen Untersuchung.

Das Projekt hat deshalb auch der Qualitätssicherung der Versorgung gedient und mehr Rechtssicherheit ermöglicht. Schließlich sind die Dolmetscher/innen für ihre Arbeit bestens ausgebildet und vorbereitet. Der neue Dienst hat sich in der Praxis gut bewährt. In einer Erhebung unter 144 Beschäftigten der beteiligten Einrichtungen haben diese mehrheitlich angegeben, dass der Dolmetschservice die Qualität der Behandlungen sowie ihre Arbeitszufriedenheit erhöht habe und dass er dabei helfe, Zeit zu sparen. Über 90 Prozent der Befragten sagten, dass sie den Dienst gerne wieder verwenden würden. Nach dem Projektende im Jänner 2015 hat ein privater Betreiber das Angebot übernommen. Die neu gegründete SAVD Videodolmetschen GmbH stellt die professionelle Übersetzungshilfe inzwischen bereits in vierzig Sprachen für 120 Gesundheitseinrichtungen in Deutschland und Österreich zur Verfügung.



Maria Kletecka-Pulker:
„Für manche Menschen bestehen sprachliche Barrieren beim Zugang zu unserem Gesundheitssystem. Sie kommen nicht so rasch wie andere zur richtigen Behandlung.“

ÜBERSETZUNGEN DURCH LAIEN SIND KEINE LÖSUNG

Im Rahmen des vom Fonds Gesundes Österreich geförderten Projektes Videodolmetschen wurde auch erhoben, wie in den Praxen von niedergelassenen Kinderärzt/innen in Wien bei Verständigungsschwierigkeiten bislang meistens vorgegangen wird:

- Am häufigsten werden Angehörige als Übersetzer/innen in die Ordination mitgebracht oder auch Freund/innen und Bekannte.
- Manchmal stellen die nicht-deutschsprachigen Patient/innen den Kontakt zwischen vertrauten Personen, die besser Deutsch sprechen als sie und dem Arzt auch per Handy her.
- Wenn beides nicht der Fall ist, sind Ärzt/innen oftmals darauf angewiesen, „mit Händen und Füßen“ mit den nicht-deutschsprachigen Patient/innen zu kommunizieren.
- Manchmal werden auch fremdsprachenkundige Personen aus dem Wartezimmer gebeten, als Dolmetscher/innen zu fungieren. Übersetzungen durch Laien oder gar durch Kinder sind jedoch aus rechtlicher, fachlicher und ethischer Sicht bedenklich.
- In einigen Fällen beherrschen auch die Ärztin oder der Arzt selbst die Fremdsprachen, die in ihrer Ordination am häufigsten benötigt werden.
- Weiters werden Ordinationsassistent/innen häufig so ausgewählt, dass sie oft benötigte Fremdsprachen wie Türkisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch oder Russisch beherrschen.