



Die Überwindung von Sprachbarrieren im Spitalalltag

Erfahrungen aus dem Projekt UNIDO

1. Tagung der Swiss Migrant Friendly Hospitals vom 19. September 2013

Nadia Di Bernardo Leimgruber & Rita Bossart Kouegbe



Ausgangslage Projektbeginn UNIDO 2011

soH

- Langjährige Erfahrung durch etabliertes und evaluiertes Dolmetschkonzept v. a. im KSO
- Enge Zusammenarbeit mit externer Vermittlungsstelle
- Breite Vernetzung mit kantonalen und nationalen Stellen
- Beauftragte Integration verantwortlich für Umsetzung
- Vier unterschiedliche Standorte

KSA

- Keine betriebliche Gesamtstrategie bezüglich Dolmetschen
- Grundsatzentscheid der Geschäftsleitung KSA zur Konzeptumsetzung
- Teilpensum Fachexpertin Integration



Ziele

- ▶ Sicherstellung der sprachlichen Verständigung durch den Einsatz von adäquaten Dolmetschdienstleistungen
 - ▶ Schneller und unkomplizierter Zugang zu Dolmetschenden
 - ▶ 24 h Verfügbarkeit
 - ▶ Professionalisierung der internen Dolmetscheinsätze
 - ▶ Erweiterung der Kompetenzen des Fachpersonals im Umgang mit Dolmetschenden
 - ▶ Interne Sensibilisierung und Information



Massnahmen

- ▶ Schaffung / Ausbau interner verbindlicher strategischer Grundlagen
- ▶ Schaffung adäquater Dolmetschangebote
- ▶ Aufbau Zusammenarbeit mit externer Vermittlungsstelle
- ▶ Einbezug interner Ressourcen
- ▶ Erstellung / Überarbeitung der Intranetseiten
- ▶ Angebot interner Weiterbildungen und Informationsveranstaltungen für Fachpersonen



Interne strategische Grundlagen

- ▶ Solothurner Spitäler AG (soH)
 - ▶ «Strategie des medizinischen Leistungsangebots soH 2010 – 2014»
 - ▶ Interne Richtlinie «Interkulturelles Übersetzen»

- ▶ Kantonsspital Aarau (KSA)
 - ▶ Grundsatzentscheid der Geschäftsleitung zur Erarbeitung und Umsetzung eines Dolmetschkonzepts
 - ▶ Betriebsnorm «Interkulturelles Übersetzen»



Finanzierung

- ▶ Budget soH
 - ▶ Finanzierung über die gemeinwirtschaftlichen Leistungen der Gesundheitsdirektion Kt. SO abgedeckt
- ▶ Budget KSA
 - ▶ Finanzierung über die interne Kostenstelle des Personaldienstes
- ▶ Finanzierte Leistungen
 - ▶ Externe Dolmetschende und schriftliche Übersetzungen
 - ▶ Weiterbildungen interne Dolmetschende
 - ▶ Interne Weiterbildungen
 - ▶ Interne Koordinationsstelle in der soH
 - ▶ Administration



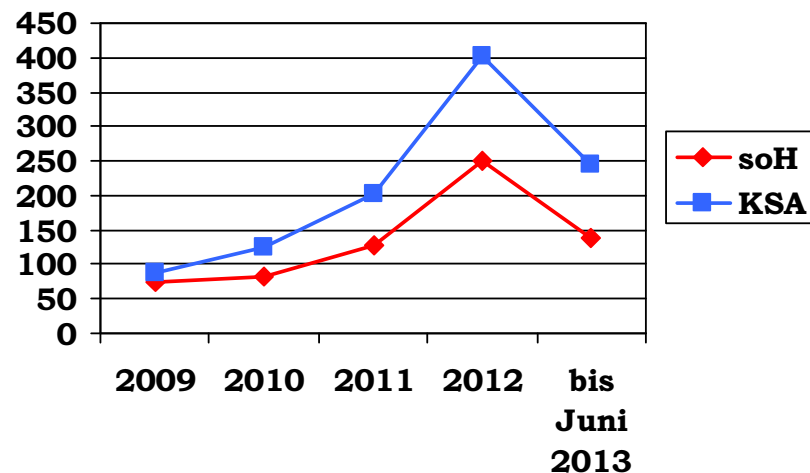
Überblick Dolmetschangebote

Angebote		Richtlinien für den Einsatz	Aufgebot
	Interne Dolmetschende <ul style="list-style-type: none"> ▪ Weiterbildungskonzept 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Alltagsgespräche ▪ einfache Sachverhalte ▪ Dauer nicht > 30 Min. 	Interne Listen im Intranet
aoz	Externe professionelle Dolmetschende <ul style="list-style-type: none"> ▪ Interne Koordinationsstelle soH 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Planbare Gespräche ▪ komplexe Sachverhalte ▪ Dauer > 30 Min. 	Aufgebot direkt oder via interne Koordinationsstelle
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gehörlosendolmetschdienst (PROCOM) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verständigung nur via Gebärdensprache möglich 	Schriftlich via Intranet Bestellformular
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Schriftliche Übersetzungen 		Antrag an interne Integrationsstelle
	Nationaler Telefondolmetschdienst	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notfallsituationen ▪ keine anderen Möglichkeiten verfügbar ▪ Dauer < 30 Min. 	Telefon 0842 442 442 Sicherheitscode XY 24 h / 7 Tage / 365 Tage
	Hilfsmittel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Spitalwörterbuch SG ▪ Piktogramme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Notfallsituationen ▪ keine alternativen Möglichkeiten vorhanden 	Spitalwörterbuch im Intranet verfügbar

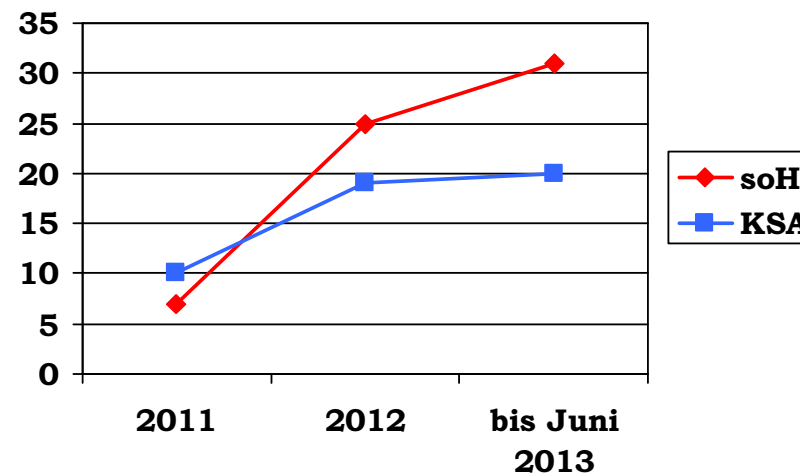


Entwicklung der Anzahl Dolmetscheinsätze

Professionelle Dolmetschende vor Ort



Telefondolmetschen



soH: Die Zahlen aus den Jahren 2009 – 2011 beziehen sich nur auf einen Standort.



Resultate Situationsanalyse UNIDO 2011/13

Die Erhebung wurde durch das Schweizerische Rote Kreuz, Departement Gesundheit und Integration, Abteilung Gesundheit und Diversität durchgeführt.

- ▶ Die Mehrheit der Befragten Mitarbeitenden kennen das bestehende Angebot
- ▶ Deutliche Zunahme des Aufgebots von externen Dolmetschenden (soH +50%, KSA +100%)
- ▶ Am häufigsten wird immer noch auf Familie und Bekannte und sogar auf Kinder zurückgegriffen
- ▶ Vorhandene Dolmetschangebote werden nach wie zu wenig genutzt
- ▶ Die Mitarbeitenden vertreten unterschiedliche Meinungen in Bezug auf die Fragen, wer für die Organisation von Dolmetschenden zuständig ist und wer die Kosten übernehmen soll (Patienten/Patientinnen oder das Spital).

Diapositive 9

ndb5

Braucht es diese Folie, oder könnte man dies auch sagen bei den Grafiken?

Di Bernardo Nadia; 20.08.2013



Lesson learend: **Wie weiter?**

- ▶ Interne Grundlagen auf Verbindlichkeit prüfen und ggf. anpassen
- ▶ Dolmetschangebot weiter professionalisieren (Verfügbarkeit)
- ▶ Berufsgruppenspezifische Informationen und Sensibilisierung
- ▶ Schlüsselpersonen ausbilden und fördern
- ▶ Schriftliche Übersetzungen rechtlich relevanter Unterlagen fördern
- ▶ Überprüfung der Qualität der Dolmetscheinsätze



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!