

CHECKLISTE

„INTERKULTURELLE ÖFFNUNG VON KRANKENHÄUSERN UND ANDEREN VERSORGUNGSEINRICHTUNGEN“

Berlin 2004

Theda Borde

Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin
Alice-Salomon-Platz 5
12627 Berlin
theda.borde@asfh-berlin.de

Matthias David

Charité - Universitätsmedizin Berlin
Klinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe, CVK
Augustenburger Platz 1
13353 Berlin
matthias.david@charite.de

B
E
D
A
R
F
S
E
R
H
E
B
U
N
G

 U
N
D

 B
E
D
A
R
F
S
P
L
A
N
U
N
G

Wie hoch ist der Anteil an Migranten/innen in der

Klinik geschätzt%
 Abteilung geschätzt%
 Station geschätzt%

Wo werden Daten über den Migrantenanteil unter den Patientinnen und Patientenverwaltungstechnisch erfasst und dokumentiert?

- unbekannt
- Abteilungen
- Klinikverwaltung

Welche Kriterien zum Migrationshintergrund der Patientinnen und Patienten werden bei der Datenerfassung derzeit berücksichtigt?

- unbekannt
- Staatsangehörigkeit
- Geburtsort
- Sprachpräferenz/
Muttersprache
- Ethnizität

Sind die vorliegenden Daten für Sie ausreichend?

- ja
- nein

Welche Kriterien zum Migrationshintergrund sind für die Bedarfsplanung und Organisation der Versorgung am wichtigsten?

- Staatsangehörigkeit
- Geburtsort
- Sprachpräferenz/
Muttersprache
- Ethnizität
- andere

.....

B
E
D
A
R
F
S
E
R
H
E
B
U
N
G

U
N
D

B
E
D
A
R
F
S
P
L
A
N
U
N
G

Finden regelmäßige Maßnahmen zur Sicherung der Versorgungsqualität in der Einrichtung statt?

- ja
- nein

Wenn ja, welche sind das?

- Dokumentation und Statistik
- Patientenbefragungen
- Fallbesprechungen
- Supervision
-
-
-
-
-
-
-

Sind Migrantinnen und Migranten bei Qualitätssicherungsmaßnahmen angemessen repräsentiert?

- ja
- nein

(Werden sie z.B. in Patientenbefragungen einbezogen?)

Wenn nein, warum nicht?

-
-
-
-
-
-
-
-

S
P
R
A
C
H
L
I
C
H
E

V
E
R
S
T
Ä
N
D
I
G
U
N
G

Wie ist derzeit die sprachliche Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Patientinnen und Patienten organisiert ?

Pflegekraft/Patienten/in-Kommunikation
(z.B. Info über Pflegeablauf, Zuwendung, Unterstützung...)

Arzt-Patient/in-Kommunikation:
(z.B. Anamnese, medizinische Aufklärung, Entlassungsgespräch...)

Können im Bedarfsfall qualifizierte Dolmetscherinnen und Dolmetscher für alle Sprachen erreicht und eingesetzt werden?

Wenn nicht oder problematisch, warum?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- meistens durch
- Begleitperson der/s Patienten/in
 - zweisprachige Pflegekraft
 - zweisprachige/r Ärztin/Arzt
 - sonstiges zweisprachiges Personal
 - Professionelle/r Dolmetscher/in
 - sonstige
-
- ja, jederzeit optimal organisiert
 - ja, aber problematisch
 - nein

S
P
R
A
C
H
L
I
C
H
E

V
E
R
S
T
Ä
N
D
I
G
U
N
G

Sind unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern Angehörige ethnischer Minderheiten?

- im Arbeitsteam
 • ja • nein
in der Institution
 • ja • nein

Welche Fremdsprachkompetenzen des ärztlichen oder Pflegepersonals stehen im Bedarfsfall zu Verfügung?

- keine
-
-
-
-

Wie gut sind diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für das Dolmetschen bzw. die Sprachvermittlung qualifiziert?

- sehr gut/gut
- ausreichend
- ungenügend

Werden Dolmetschtätigkeiten von zweisprachigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gerne übernommen?

- ja • nein

Werden zweisprachige Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Übersetzungsdienste freigestellt?

- ja • nein

Wie wird diese Arbeit honoriert?

- gar nicht

.....

.....

.....

.....

T
E
A
M
A
R
B
E
I
T

Wie ist die „interkulturelle Teamarbeit“ auf der Station und innerhalb der Institution organisiert?

- entfällt, da monokulturelles Arbeitsteam
- spezielle Arbeitsteilung, „Zuständigkeit für Migranten/innen“
- interkultureller Austausch in regelmäßigen Fallbesprechungen

sonstiges

-
-
-
-

Ist ein guter Informationsfluss und Austausch gesichert, so dass das Personal von interkulturellen Kompetenzen im Team profitieren können?

- ja
- bedingt
- nein

Was ist gut organisiert?

-
-
-
-
-
-
-

Wo gibt es Mängel?

-
-
-
-
-
-
-

I N F O R M A T I O N E N	<p>Werden nicht-deutschsprachige Patientinnen und Patienten derzeit ausreichend über Diagnose und Therapie informiert und aufgeklärt?</p>	<p>• ja • nein</p>
	<p>Wird das tatsächliche Verständnis der Aufklärung überprüft und Nachfragen ermöglicht?</p>	<p>• ja • nein</p>
	<p>Sind die vorhandenen Informationsmaterialien sowie die Aufklärung und Operationseinwilligungsbögen geeignet, alle Patientinnen und Patienten (unabhängig von ihrer Herkunft und Sprache) gleichermaßen zu erreichen und zu informieren?</p>	<p>• ja • nein</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • In welchen Fremdsprachen liegen welche Informationsmaterialien vor? • Sind sie verständlich geschrieben? • Werden Patientinnen und Patienten mit geringer Lese- und Schreibfähigkeit erreicht? • Gibt es zusätzliche Informationsmöglichkeiten durch audiovisuelles Material? • Können spezifische Fragen der Patientinnen und Patienten mündlich in der Muttersprache geklärt werden? <p style="text-align: center;">VORHANDENE MATERIALEN UND INFORMATIONSPRAXIS ÜBERPRÜFEN!</p>	

E
M
P
O
W
E
R
M
E
N
T

Gibt es in der Institution eine Anlaufstelle oder Ansprechpartner für Patientinnen und Patienten wie z.B. Patientenfürsprecher/in?

- ja • nein

Können hier auch spezifisch Anliegen von Migrantinnen und Migranten vertreten und unterstützt werden?

- ja • nein

Wie gut ist die Patientenvertretung auf Patientinnen und Patienten unterschiedlicher soziokultureller Herkunft vorbereitet?

- Fremdsprachkompetenzen (welche Sprachen?)
.....
.....
.....
.....

- interkulturelle Kompetenz vorhanden
- Fortbildung

sonstiges

-
-

Können Migrantinnen und Migranten in gleichem Maße wie einheimische Patientinnen und Patienten Versorgungsangebote der Institution in Anspruch nehmen bzw. in gleichem Maße davon profitieren?

- Sozialberatung
- Psychologische Unterstützung und Beratung
- Psychosomatische Behandlungskonzepte
- Rehabilitationsmaßnahmen

- ja • nein
- ja • nein
- ja • nein
- ja • nein

ÜBERPRÜFUNG ALLER VERSORGUNGSANGEBOTE !

I N T E R K U L T U R E L L E Ö F F N U N G	<p>Ist die Klinikleitung an der interkulturellen Öffnung der Einrichtung interessiert und bereit, konkrete Maßnahmen zu fördern und umzusetzen?</p> <p>Wenn nein, wo und warum gibt es Widerstände?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Ist die Frage der „interkulturellen Öffnung“ der Einrichtung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wichtig?</p> <p>Wenn nein, wo und warum gibt es Widerstände?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Gibt es Gremien, Arbeitsgruppen oder Qualitätszirkel innerhalb der Institution in denen Qualitätssicherungsmaßnahmen diskutiert, initiiert und umgesetzt werden können?</p> <p>Welche?</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>Sind die Fortbildungs- und Qualitätssicherungsangebote oder auch strukturelle Veränderungen notwendig, um Zugangsbarrieren für Migrantinnen und Migranten zu gleich guter Versorgung überwinden zu können?</p>	<p>• ja • nein</p> <p>• ja • nein</p> <p>• ja • nein</p> <p>• ja • nein</p>
--	--	---

K
O
N
K
R
E
T
E
T
E
H
A
N
D
L
U
N
G
S
S
C
H
R
I
T
T
E

Wo besteht Handlungsbedarf für die interkulturelle Öffnung?

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.
9.
10.

Notizen

Empfehlungen für die Praxis

Organisatorisches

- Bestandsaufnahme der soziokulturellen Vielfalt im Krankenhaus für eine adäquate Planung und kontinuierliche Überprüfung der vorhandenen gesundheitlichen Versorgungsangebote und ihre Reichweite für verschiedene Patientengruppen.
- Grundlegende Verbesserung der Kommunikationsstrukturen: höhere Bewertung der Arzt-Patient-Kommunikation, mehr Zeit für PatientInnen in der Aufklärungsroutine.
- Etablierung funktionierender Strukturen zur Gewährleistung qualifizierter Sprachvermittlung (z. B. durch Dolmetscherzentren) zur Unterstützung der medizinischen Aufklärung und Beratung für nicht-deutschsprachige PatientInnen

Information und medizinische Aufklärung

- Kliniken mit Informationsmaterialien über Erkrankungen und medizinische Maßnahmen in allen relevanten Sprachen ausstatten bzw. Wenn nicht vorhanden erstellen (lassen)
- Audiovisuelles Informationsmaterial für lese- und schreibunkundige Patienten/innen entwickeln
- Integration themen- und zielgruppenorientierter Informationsveranstaltungen und Beratungsstunden für Patientinnen in den Klinikalltag
- Gesundheitsförderungs- und Bildungspotentiale im Kontext einer stationären Behandlung nutzen
- Zielgruppenspezifische Gesundheitsförderungsangebote innerhalb und außerhalb der Klinik (z. B. für die Vor- und Nachsorge)
- Ansprechbarkeit des Klinikpersonals für Fragen der PatientInnen verbessern
- Informationsmaterial, das sich am Wissenstand bzw. dem Aufklärungsbedarf verschiedener Zielgruppen orientiert, entwickeln

Sprachliche Verständigung mit nicht-deutschsprachigen PatientInnen

- Sprachkenntnisse und Sprachpräferenz der PatientInnen im Hinblick auf die Bedarfsplanung in den Aufnahmepapieren vermerken
- Verständnis der Aufklärung gewährleisten. (Abstand nehmen von unterschriebenen Einwilligungserklärungen von Patientinnen, die die Aufklärung offensichtlich nicht verstanden haben), Verfügbarkeit von Dolmetschern/innen sicher stellen
- Bilinguale Mitarbeiter/innen für Dolmetscheinsätze qualifizieren
- Freistellung /Honorierung der vom Klinikpersonal geleisteten Dolmetscherdienste
- Schamgefühle der Patienten/innen (Bevorzugung gleichgeschlechtlicher Dolmetscher/innen insbesondere in den Bereichen der Gynäkologie, Geburtshilfe und Urologie) berücksichtigen
- *Beratung (counselling)* für Patienten/innen durch professionelle muttersprachliche Betreuer/innen bzw. Berater/innen ermöglichen
- Unterstützung des Aufbaus professioneller Dolmetscherdienste für *face-to-face* und Telefondolmetschen für den medizinischen und sozialen Bereich für die Bundesrepublik Deutschland
- Qualifizierung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern für den medizinischen und sozialen Bereich

Psychosoziale Versorgung im Krankheitsfall

- Psychosoziale Versorgung für alle Patienten/innen zu einem Regelangebot der Klinik machen. Nicht nur in Notfällen reagieren
- Sicherung einer psychosozialen Betreuung und Beratung von Migrantinnen in den Muttersprachen, wenn erforderlich
- Nachsorge für Migranten/innen mit bösartigen Erkrankungen verbessern

Verpflegung

- Speise- und Getränkeangebot an den Geschmack und die Essgewohnheiten der Patienten/innen anpassen (z. B. religiöse Speisezubereitungsvorschriften beachten, Verzicht auf Konserven etc.)

Räumlichkeiten

- Mehrsprachige, illustrierte Hinweisschilder
- Räumliche Ausstattung bzw. Raumnutzung hinsichtlich der Patienten/innen- und Mitarbeiter/innenbedürfnisse überprüfen (z.B. Rückzugsmöglichkeit für trauernde Angehörige, Räume für Einzel- und Gruppengespräche, Gruppenräume für Patienten/innen)
- TV-Programm, Zeitungen, Bücher in Patientenbibliothek in relevanten Sprachen zur Verfügung stellen

Interkulturelle Kompetenz in Aus- und Weiterbildung des Personals

- Problembewusstsein für interkulturelle Aspekte stärken
- Hintergrundwissen über spezifische soziokulturelle Aspekte vermitteln
- Interkulturelle Kompetenzen der Mitarbeiter/innen erweitern
- Schulung des Klinikpersonals in Gesprächsführung mit Patienten/innen