



UNIKLINIKUM  
SALZBURG  
LANDESKRANKENHAUS



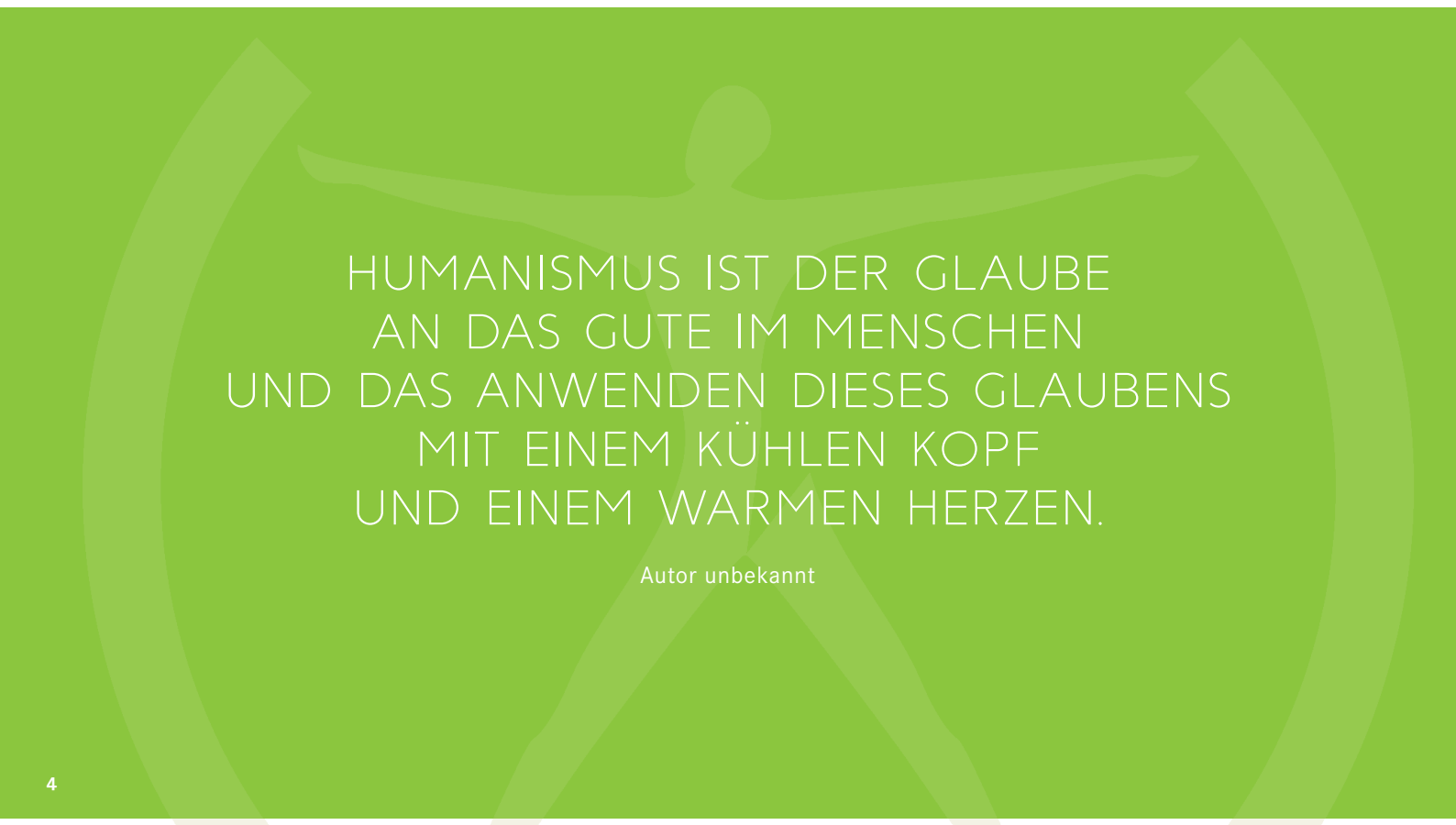
## INTEGRATION UND TRANSKULTURALITÄT

Auf dem Weg zum kultursensiblen Krankenhaus

# INHALTSVERZEICHNIS



<b>Vorwort</b>	<b>5</b>
<b>Migration als globales Phänomen</b>	<b>6</b>
<b>Migration am Uniklinikum Salzburg</b>	<b>7</b>
<b>Das kultursensible Krankenhaus</b>	<b>9</b>
<b>Dolmetschdienste am Landeskrankenhaus</b>	<b>10</b>
<b>Der hausinterne Dolmetschdienst</b>	<b>10</b>
Der Videodolmetsch	11
Der 24-Stunden-Telefondolmetschdienst	11
Die externen Dolmetschdienste	12
Das Spitalwörterbuch	12
<b>Die Kontaktstelle für Dolmetschdienste/Interkulturelle Versorgung</b>	<b>13</b>
<b>Die MigrantInnen-Sprechstunde</b>	<b>13</b>
<b>Seelsorge/Spirituelle Begleitung</b>	<b>14</b>
Interreligiöser Gebetsraum	14
Ritueller Waschraum/Verabschiedungsraum	14
<b>Wissensvermittlung</b>	<b>15</b>
<b>Vernetzung bringt Vorteile</b>	<b>15</b>
<b>Impressum</b>	<b>15</b>



HUMANISMUS IST DER GLAUBE  
AN DAS GUTE IM MENSCHEN  
UND DAS ANWENDEN DIESES GLAUBENS  
MIT EINEM KÜHLEN KOPF  
UND EINEM WARMEN HERZEN.

Autor unbekannt

## VORWORT



Menschen mit internationalen Biografien machen einen zunehmenden Anteil der Bevölkerung aus. Bislang wissen wir noch wenig über die Gesundheitsversorgung dieser Bevölkerungsgruppe. Es gibt jedoch Hinweise dafür, dass es aufgrund von Migrationshintergrund zu einer Unter-, Über- oder Fehlversorgung kommen kann. In diesem Zusammenhang spielen Faktoren, zum Beispiel wie kulturelle Prägung, soziale und wirtschaftliche Situation sowie Sprachkompetenz, eine beachtliche Rolle.

Im Krankenhaus, als definierter Ort der Begegnung von unterschiedlichen Menschen verschiedenster Herkunft, besteht ein besonders großer Bedarf an einer interkulturellen Öffnung. Dieser Bedarf erstreckt sich im interkulturellen Kontext des Klinikalltags von der Geburt bis zum Tod. Um an unserem Uniklinikum Menschen mit Migrationshintergrund in das bestehende Gesundheitssystem integrieren zu können, gibt es eine Vielzahl von kultursensiblen Maßnahmen zur Beseitigung von Sprach- und Kulturbarrieren. Zur Ermöglichung einer gerechten Gesundheit benötigt es daher eine konsequente Umsetzung dieser Maßnahmen von allen Berufsgruppen. Aus dieser Überzeugung heraus wurde die interkulturelle Öffnung als fester Bestandteil in unserer Organisationsstruktur verankert. Diese unabdingbare Beachtung von kulturellen Bedürfnissen von Menschen in der Akutversorgung ist letztendlich Ausdruck über Verantwortung, Respekt und PatientInnenorientierung, um die Qualität der klinischen Versorgung bei Personen mit Sprach- und Kulturbarrieren positiv zu beeinflussen.

Besonders erfreulich ist die Tatsache, dass dieses organisatorische Gesamtkonzept bzw. die nachhaltige Verankerung mit dem Hans-Walter Vavrovsky Dialogpreis 2016 einstimmig ausgezeichnet wurde. Die vorliegende Broschüre bietet einen Überblick über kultursensible Maßnahmen am Uniklinikum und soll dadurch einen wichtigen Beitrag zur Optimierung der klinischen Dienstleistungen für alle Bevölkerungsgruppen leisten.

### **Margret Hader**

Pflegedirektorin LKH

Akademisch geprüfte Leiterin des Pflegedienstes

Mitglied des Generalkomitees der European Nurse Directors Association

# MIGRATION ALS GLOBALES PHÄNOMEN

Migration ist ein Phänomen, von dem weltweit rund 200 Millionen Menschen betroffen sind und keine neue Erscheinung unserer Generation. Vielmehr ist Migration ein Stück der Weltgeschichte. Letztendlich wandern Menschen seit Menschengedenken auf der ganzen Welt von den ihnen angestammten Lebensräumen in andere. Die Gründe dafür sind ebenso vielfältig wie die Personen selbst.

Auch wenn dieser Bereich noch nicht ausreichend erforscht ist, gibt es bereits Hinweise auf die komplexen Zusammenhänge zwischen Migration und Gesundheit. Die Ergebnisse dieser Untersuchungen machen darauf aufmerksam, dass sprachliche und kulturelle Barrieren eine gute medizinische Behandlung bzw. die Integration in das Gesundheitssystem gefährden. So kann u. a. die Fremdsprachigkeit von PatientInnen auch zur Folge haben, dass weniger Termine für Nachsorgeuntersuchungen wahrgenommen werden. Ebenfalls festzustellen ist, dass bei fremdsprachigen PatientInnen vermehrt diagnostische Untersuchungen durchgeführt werden.

Viele Personen außerhalb des Gesundheitssystems empfinden es als große Herausforderung trotz ausgezeichneter Deutschkenntnisse oder Deutsch als Erstsprache an den unterschiedlichen Settings der Gesundheitsversorgung sich aktiv einzubringen. Ein guter Dialog wird jedoch ungleich schwieriger, wenn die beteiligten Personen nicht über ausreichend gute oder keine Deutschkenntnisse verfügen sowie kulturbedingte Individualitäten hinzukommen.



# MIGRATION AM UNIKLINIKUM SALZBURG

Transkulturelle Kompetenz im Gesundheitswesen gewann - unabhängig von der aktuellen Flüchtlingssituation - in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung.

Die aktuellen Zahlen und Daten der Bevölkerungsanteile an MigrantInnen spiegeln sich mit 99 Nationalitäten (2015) auch in den Zahlen der PatientInnen am Landeskrankenhaus wider. In den vergangenen Jahren, hatten kontinuierlich jährlich etwa 14-18% der stationär oder ambulant versorgten Personen am Landeskrankenhaus eine nicht österreichische Nationalität angeführt. Ein Großteil dieser Menschen kommt neben Deutschland, aus dem ehemaligem Jugoslawien und der Türkei. Insbesondere die systematische Beseitigung von Sprachbarrieren leistet dabei einen wesentlichen Beitrag zur Erhöhung der PatientInnen-Sicherheit. Dabei wird davon ausgegangen, dass die umgesetzten kultursensiblen Maßnahmen nicht nur persönliches Leid verhindern, sondern auch die Folgekosten, wie zum Beispiel für vermehrte diagnostische Untersuchungen, reduziert werden können.

Migration ist jedoch ein Thema das nicht nur die PatientInnen, sondern auch die MitarbeiterInnen unmittelbar betrifft. Aktuell sind das am Landeskrankenhaus 14 Prozent der MitarbeiterInnen, die aus 43 verschiedenen Ländern kommen. Eine Gegebenheit die im Rahmen des hausinternen Dolmetschdienstes gezielt als Ressource und somit zur Förderung des Dialoges im medizinischen Setting genutzt wird.

## DAS KULTURSENSIBLE KRANKENHAUS

Auf Grund der beachtlichen Zahlen und positiver Erfahrungen auf individueller Ebene, entschied sich das Landeskrankenhaus, dazu ein Projekt zu initiieren, welches im November 2009 endete. Es sollte die MitarbeiterInnen dazu befähigen, der Herausforderung „Migration“ im Setting der universitären Medizin und Pflege kompetent zu begegnen. Dabei war das übergeordnete Ziel, die Kommunikation zwischen PatientInnen mit Migrationshintergrund und MitarbeiterInnen zu verbessern, um die Qualität der medizinischen Versorgung sowie die Pflege und Betreuung dieser PatientInnengruppe positiv zu beeinflussen.

Als Basis dafür wurde das Konzept der Transkulturalität nach Domenig<sup>1</sup> verwendet. Domenig sieht transkulturelle Kompetenz als Organisationsentwicklung, welche dieselbe vor die Herausforderung stellt, die allgemein kulturrelevanten Dimensionen genau zu betrachten. Die erfolgreiche Umsetzung erfordert, dass die Veränderungen auf allen Ebenen initiiert bzw. getragen werden müssen. Dabei gilt es, ein Mittelmaß zwischen Tabuisierung und einziges Kriterium zu finden.

Dieser Mittelweg ist in der Zwischenzeit gekennzeichnet durch den reflektierten Einsatz und Einbezug bzw. die Schaffung von Ressourcen, um die sprachliche Kommunikation zu erleichtern, kulturelle Barrieren zu beseitigen und somit die Effektivität und Effizienz unserer Gesundheitseinrichtungen positiv zu beeinflussen. Seit das Projekt in den Regelbetrieb übergeleitet wurde, konnten die kultursensiblen Maßnahmen weiter entwickelt bzw. ausgebaut werden. Einen aktuellen Überblick bieten die folgenden Kapitel.

<sup>1</sup> Domenig, D. (Hrsg.). (2007). *Transkulturelle Kompetenz. Lehrbuch für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe* (2., vollständig überarbeitete und erweiterte Auflage). Bern: Verlag Hans Huber.

# DOLMETSCHDIENSTE AM LANDESKRANKENHAUS

## DER HAUSINTERNE DOLMETSCHDIENST

Der hausinterne Dolmetschdienst sind MitarbeiterInnen aus ärztlichen und nicht-ärztlichen medizinischen Bereichen des Uniklinikums. Sie können in der Regel selbst auf Migrationserfahrung zurückblicken und verfügen über sehr gute Fremdsprachenkenntnisse. Dadurch üben sie eine sehr wichtige Rolle in Bezug auf Kultur- und Sprachvermittlung aus. Aktuell steht damit ein Sprachenpool von sechsundzwanzig MitarbeiterInnen in dreizehn verschiedenen Sprachen zur Verfügung.

Damit die PatientInnen mit Zuwanderungserfahrung eine qualitativ hochwertige Dienstleistung durch den hausinternen Dolmetschdienst erhalten, müssen diese MitarbeiterInnen u.a. eine verpflichtende Fortbildung besuchen. Dabei lernen die MitarbeiterInnen die beiden Ressourcen „Fremd- bzw. Erstsprache“ und „medizinisches Fachwissen“ zusammenzuführen.

Des Weiteren gibt es eine exakte Aufgabenbeschreibung, welche die interne Dienstleistung einer maximalen Transparenz zuführt. Diese beinhaltet Grundsätze, Kriterien und organisatorische Rahmenbedingungen, welche für eine Dolmetschung berücksichtigt werden müssen. Eine Checkliste die vor einem Einsatz abgearbeitet wird, unterstützt die MitarbeiterInnen bei der Vorbereitung auf den bevorstehenden Einsatz vor.

Den vielfältigen Nutzen des hausinternen Dolmetschdienstes spiegelt das anonymisierte Feedback einer Station nach dem Einsatz wider:

*... das Team XY möchte sich gerne herzlichst bei Ihnen für Ihre sehr gute Unterstützung bzgl. der Familie X bedanken. Durch das Gespräch konnten unserer Meinung nach viele Unklarheiten beseitigt werden und wir hatten den Eindruck, dass dadurch zu den Eltern eine weitaus bessere Vertrauensbasis aufgebaut werden konnte ...*



## DER VIDEODOLMETSCH

Mit der Implementierung eines Videodolmetschsystems stehen innerhalb von kurzer Zeit über vierzig Sprachen inklusive der Gebärdensprache mittels verschlüsselter Videozusaltung zur Verfügung. Dadurch wird es uns möglich, spontan und flexibel auf bestehende Sprach- oder Kulturbarrieren bei nicht-deutschsprachigen PatientInnen zu reagieren. Die Möglichkeit besteht vorerst in den ambulanten Bereichen mit hoher Frequenz von PatientInnen mit nicht-österreichischer Nationalität. Die flächendeckende Umsetzung befindet sich bereits in Vorbereitung.

## DER 24-STUNDEN-TELEFON-DOLMETSCHDIENST

Zudem verfügen wir seit 2012 über einen 24h-Telefondolmetschdienst in acht Sprachen (Türkisch, Russisch, Arabisch, Albanisch, Bosnisch, Serbisch, Kroatisch, Rumänisch, Dari/Farsi und Ungarisch). Der Telefondolmetschdienst kann grundsätzlich in allen Settings der Gesundheitsversorgung eingesetzt werden und stellt insbesondere im Notfallmanagement sowie außerhalb der Kernarbeitszeit eine wesentliche Unterstützung dar. Vorausgesetzt, eine „face to face“-Dolmetschung ist nicht unbedingt notwendig (z. B. bei Sprache als Therapie).





## DIE KONTAKTSTELLE FÜR DOLMETSCHDIENSTE UND INTERKULTURELLE VERSORGUNG

Am Landeskrankenhaus wurde zur organisatorisch-strategischen Verankerung der Transkulturalität die Kontaktstelle für Dolmetschdienste/Interkulturelle Versorgung eingerichtet. Sie ist interner und externer Ansprechpartner für Herausforderungen der Sprach- und Kulturvermittlung. Die Kontaktstelle leitet den hausinternen Dolmetschdienst bzw. die MigrantInnen-Sprechstunde und zeichnet für die Aktualität der unterschiedlichen Dienstleistungen von fremdsprachigen Versorgungsangeboten und deren internen Weiterentwicklung verantwortlich. Gegebenenfalls unterstützt die Kontaktstelle auch supervidierend bei der Suche eines Dolmetschdienstes.

## DIE MIGRANTEN- UND MIGRANTINNEN-SPRECHSTUNDE

Menschen mit Migrationserfahrung laufen Gefahr, nicht dieselbe Dienstleistungsqualität an Gesundheitseinrichtungen als andere Menschen zu erhalten. Dabei ist festzustellen, dass Personen mit ausländischer Herkunft oder Migrationserfahrung u.a. einen schlechteren Gesundheitszustand haben, ein gesundheitsbezogenes Wissen fehlt und / oder aufgrund einer Vielzahl von erlebten seelische Erschütterung „verwundbarer“ als andere Gruppen sind. Als Gegenmaßnahme bzw. zur Unterstützung der betroffenen Person wurde bereits im Jahr 2008 eine MigrantInnen-Sprechstunde eingerichtet. Diese wird wöchentlich für je zwei Stunden in den Sprachen Bosnisch, Kroatisch und Serbisch als kostenlose Dienstleistung angeboten. Durchgeführt wird die Sprechstunde von einer akademischen Gesundheitsbildnerin, welche muttersprachliche Beratungen durchführt bzw. über gesundheitsrelevante Themen informiert.

Die MigrantInnen-Sprechstunde wird jährlich von über 400 Menschen genutzt und leistet damit einen wesentlichen Beitrag zum gegenseitigen Verständnis und zur Prävention bei Menschen mit Migrationserfahrung.

### DIE EXTERNEN DOLMETSCHDIENSTE

Es gibt eine gute Zusammenarbeit mit den allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten DolmetscherInnen sowie weiteren freiberuflichen Dolmetschdiensten. Dabei hat sich mit einigen DolmetscherInnen, durch das Angebot einer hohen Anzahl von vielfältigen Sprachkompetenzen, eine sehr konstruktive Zusammenarbeit entwickelt. Zurzeit werden durch externe Dolmetschdienste vierzig Sprachen abgedeckt.

### DAS SPITALWÖRTERBUCH

Im Bemühen um die Versorgung von PatientInnen ausländischer Herkunft ist die Anwesenheit von DolmetscherInnen nicht immer sofort möglich. Aus diesem Grund bietet das Spitalwörterbuch für MitarbeiterInnen, PatientInnen sowie deren Angehörigen eine Unterstützung und Verständigungshilfe im täglichen Miteinander. Es umfasst zwölf Sprachen in 450 Wörtern und Sätzen inklusive der dazugehörigen Lautschrift. Des Weiteren ist es in einen allgemeinen sowie geburtshilflichen/gynäkologischen Teil untergliedert. Jede Sprache ist in 16 Teilbereiche unterteilt. Dabei bietet es insbesondere für den Umgang mit Schmerz und Ernährung auch Hilfestellungen an.



## SEELSORGE/ SPIRITUELLE BEGLEITUNG

Häufig bringen Menschen aus anderen Kulturkreisen andere Bedürfnisse in Bezug auf religiöse oder spirituelle Begleitung mit. Im beruflichen Alltag eines Akutkrankenhauses besteht mitunter die Gefahr, dass Gesundheitsberufe die Gegebenheit aus dem Fokus verlieren, dass die uns anvertrauten Menschen den Aufenthalt in einem Krankenhaus als Krise empfinden können.

Beistand, Gespräche oder das Durchführen von Ritualen können den Menschen in dieser Situation Sicherheit und Vertrauen geben. Um in diesem Bereich die bestehenden Strukturen weiter zu entwickeln, wurde ein Grundsatzpapier entwickelt. Dieses Grundsatzpapier beschreibt wesentliche Kriterien und Qualitätsansprüche an die klinische Seelsorge bzw. an den spirituellen Beistand am Uniklinikum und wurde im Rahmen eines Treffens mit VertreternInnen der gesetzlich anerkannten Kirchen und Religionsgemeinschaften verabschiedet.

### INTERRELIGIÖSER GEBETSRAUM

Auch wenn alle Berufsgruppen unseres Uniklinikums ihr exzellentes Fachwissen dafür einsetzen, um Spitzenmedizin zu leisten und dabei versuchen den Aufenthalt so angenehm wie nur möglich zu gestalten, sehen wir aber auch, welche große Bedeutung mitunter die Spiritualität, insbesondere in Krisenzeiten, für unsere PatientInnen und deren Angehörigen spielt.

Dabei haben wir festgestellt, dass auf unserem Campus ein Ort fehlt, an den sich die Menschen einer immer vielfältiger werdenden Gesellschaft – unabhängig von der Religion oder spirituellen Weltanschauung – für einen Moment der Stille und Ruhe, zur Einkehr und zum inneren Dialog oder zum Gebet zurückziehen können.

Aus diesem Grund gibt es seit Jänner 2016 einen interreligiösen Gebetsraum.

### RITUELLER WASCH- UND VERABSCHIEDUNGSRAUM

Im Rahmen von Umbauarbeiten und Adaptierungsmaßnahmen wurden am Uniklinikum Salzburg drei Verabschiedungsräume gebaut.

Diese Räume wurden so gestaltet, dass sie unabhängig vom religiösen Bekenntnis genutzt werden können. Des Weiteren wurden sie zum Teil dahingehend ausgerichtet, dass man sie für die rituelle Waschung von Verstorbenen nutzen kann.

## WISSENSVERMITTLUNG

Für den Fachbereich Pflege hat die Pflegedirektion sich dafür entschieden, dass alle leitende Pflegepersonen/Vertretungen ein zweitägiges Seminar zum Thema „Migration und Gesundheit“ verbindlich besuchen müssen. Das Seminar wurde hausintern entwickelt und durch die Kontaktstelle für Dolmetschdienste/Interkulturelle Versorgung durchgeführt.

Durch diese Sensibilisierungsmaßnahme beim mittleren Management können fachliches Wissen vermittelt und Vorurteile abgebaut werden. Mit diesem Fachwissen über Migration im Kontext der Akutversorgung, üben die leitenden Pflegepersonen einen wesentlichen MultiplikatorInneneffekt innerhalb ihrer Teams aus. Zudem werden zu diesem Thema jährlich multiprofessionelle Fortbildungen über die Fort- und Weiterbildungsakademie angeboten.

## VERNETZUNG BRINGT VORTEILE

Um die Synergien bestehender Institutionen nutzen zu können, ist eine Vernetzung mit lokalen Einrichtungen für Migration und Integration unumgänglich. Dazu beteiligen wir uns auch an externen Projekten und Arbeitsgruppen die sich mit dem Thema Migration und Integration befassen.

### Projekt und Arbeitsgruppen an denen mitgearbeitet wurde/wird:

- Nationale Arbeitsgruppe „Umgang mit nicht-deutschsprachigen PatientInnen“ (Leitung: Plattform Patientensicherheit im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit; Status: abgeschlossen)
- Leitung der nationalen Arbeitsgruppe „Migration & Gesundheit“ an der Plattform für Patientensicherheit (Status: abgeschlossen)
- Fachnetzwerk SALUS (Status: laufend)
- Lehrgang „Salzburger GesundheitslotsInnen“ SALUS (Status: 1 Lehrgang abgeschlossen, 2 Lehrgang laufend)
- Lehrgang „Kommunale DolmetscherIn im Gesundheitssystem“ (Status: laufend)

### Impressum:

Herausgeber: Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsges. m. b. H.  
Universitätsklinikum der Paracelsus Medizinischen Privatuniversität  
Kontakt: Herbert Herbst, DGKP (Pflegeberatung Stufe II)  
Kontaktstelle für Dolmetschdienste/Interkulturelle Versorgung  
Pflegedirektion LKH  
Gestaltung: Mag. Herbert Moser, SALK

A-5020 Salzburg, Müllner Hauptstraße 48  
Tel: +43 (0)5 7255-20503 | Fax: +43 (0)5 7255-20599,  
E-Mail: h.herbst@salk.at | Internet: www.salk.at/6201.html





WER NICHT IM AUGENBLICK HILFT,  
SCHEINT MIR NIE ZU HELFEN,  
WER NICHT IM AUGENBLICKE RAT GIBT,  
NIE ZU RATEN.

Johann Wolfgang von Goethe



Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken Betriebsges. m. b. H.

**Universitätsklinikum der Paracelsus Medizinischen Privatuniversität**

Landeskrankenhaus Salzburg | Dolmetschdienste/Interkulturelle Versorgung | A-5020 Salzburg | Müllner Hauptstraße 48

Telefon: +43 (0)5 7255-2 | [www.salk.at](http://www.salk.at)