Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Nationales Programm Migration und Gesundheit (14-17)

Patientensicherheit, Berlin 13.- 14. April 2016

Michèle Baehler, BAG

Ziele des Nationalen Programms M+G

Verbesserung des Gesundheitsverhaltens und des Gesundheitszustands der Migrationsbevölkerung sowie Erleichterung ihres Zugangs zum Gesundheitssystem:

- **Einbezug** der Migrationsbevölkerung in Gesundheitsförderungs- und Präventionsprogramme
- **Information** von Personen mit Migrations-hintergrund und Förderung ihrer Gesundheitskompetenz.

Ziele M + G

- **Wissen** über die Gesundheit der Migrationsbevölkerung ist vorhanden und für die interessierten Kreise verfügbar.
- **Das Gesundheitspersonal verfügt über migrationsspezifische Kompetenz.**
- **Professionelles interkulturelles Dolmetschen wird bedarfsgerecht eingesetzt.**

Ausgangslage

- Ca. 200’000 allophone Personen in der Schweiz (verstehen weder eine der Landessprachen noch Englisch)
- Rund 700’000 Personen sprechen als Hauptsprache eine andere als eine der Landessprachen

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Verständigungsproblem im Gesundheitswesen

- Je nach Herkunftsgruppe können **12 % - 45 %** der befragten ausländischen Personen ihre eigenen Anliegen der Ärztin/Arzt oft nicht verständlich machen oder die ärztlichen Information nur ungenügend verstehen (GMM II BAG 2012).
- Bei Asylsuchenden sind die Werte höher.
- Mehr als **50 %** des Gesundheitspersonal (Ärzteschaft, Pflege, Administration) hat oft mit sprachlichen Hürden zu tun. (Umfrage in 3 Swiss Hospitals for Equity).

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Verständigungsproblem im Gesundheitswesen

- **55 %** der ApothekerInnen gaben an, dass sie täglich oder wöchentlich mit fremdsprachigen Kunden kein gutes Beratungsgespräch in der ortsüblichen Landessprache führen können (Gehring/Schwappach 2012).

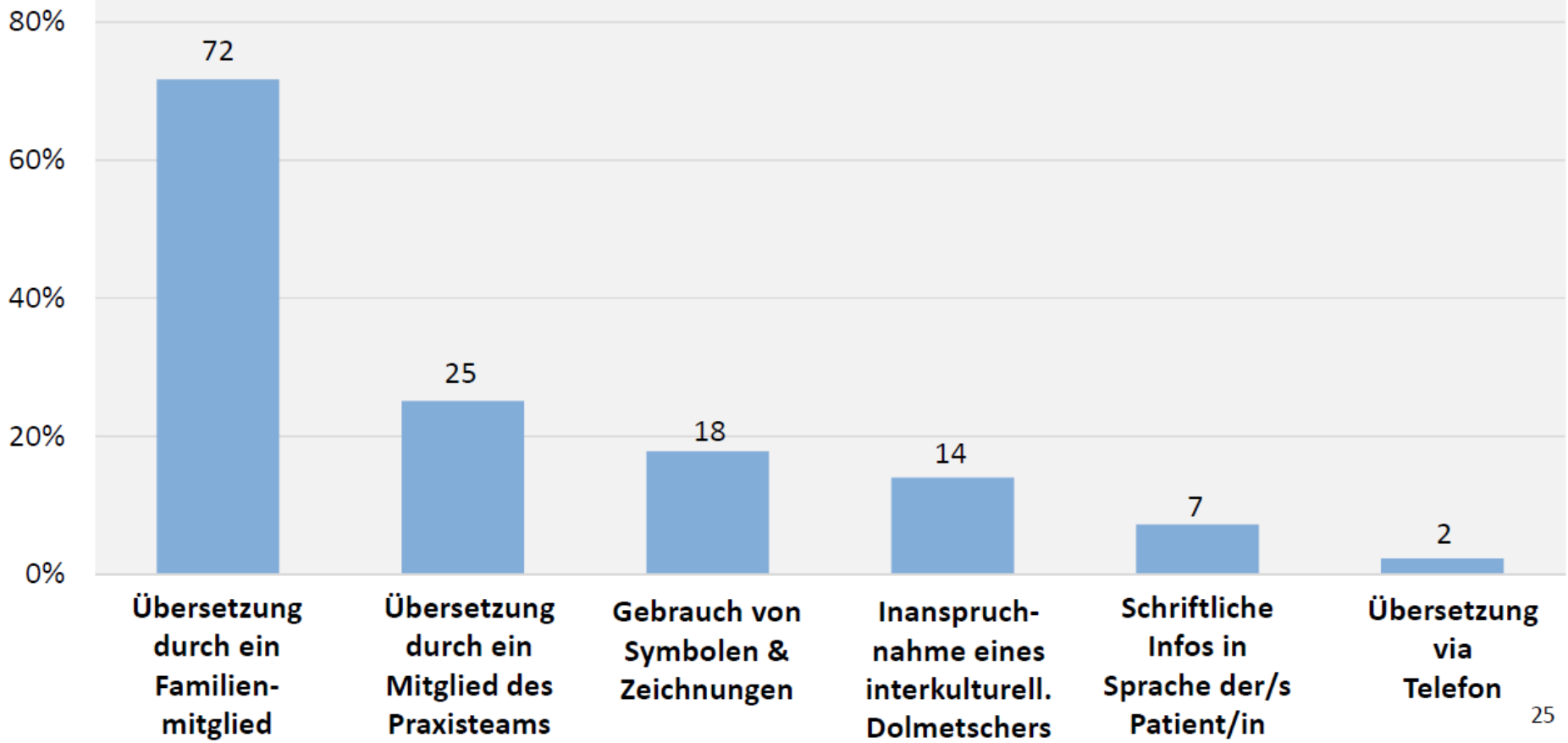
- **57 %** der GrundversorgerInnen in der Schweiz geben an, manchmal oder oft Verständigungsproblem mit PatientInnen zu haben. (International Health Policy Befragung des Commonwealth Fund, 2015).

Kommunikation mit Patient/innen und Sprachenprobleme

IHP 2015: Erhebung bei den Grundversorger/innen / Stichprobe Schweiz: n = 1'065

Die Übersetzung durch ein Familienmitglied ist die am meisten verwendete Kommunikationshilfe zur Überbrückung von Sprachenproblemen

Art der verwendeten Kommunikationshilfen zur Überwindung von Sprachbarrieren



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Interkulturelles Dolmetschen vor Ort und per Telefon

Interkulturelles Dolmetschen (ikD)

- Das Programm Migration und Gesundheit setzt sich für das interkulturelle Dolmetschen vor Ort und per Telefon ein.
- Bei beiden Methoden kommen professionelle Dolmetschende zum Einsatz – die beiden Methoden ergänzen sich und sind gleichwertig.
- Für umfangreiche, komplexe Gespräche ist die physische Anwesenheit von Dolmetschenden hilfreich.
- Für kurze, unvorgesehene Gespräche, besonders auch in Notfällen sorgt der nationale Telefondienst rund um die Uhr für schnelle Verständigung.

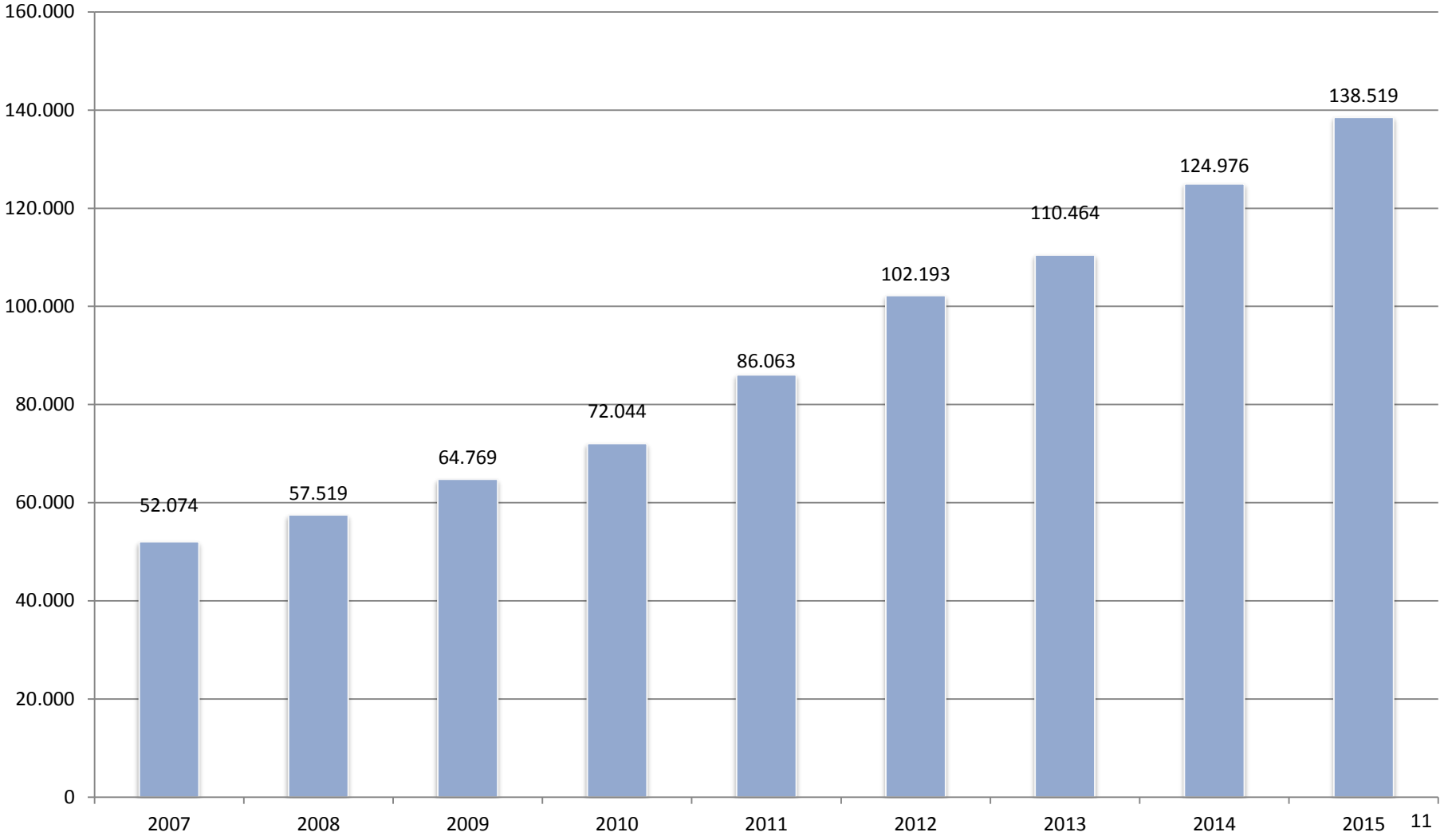
Information und Qualität

- Das BAG unterstützt gemeinsam mit dem Staatssekretariat für Migration SEM die Schweizerische Interessensgemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen INTERPRET
- Das Kompetenzzentrum ist zuständig für die Information, Öffentlichkeitsarbeit, Sensibilisierung, Vernetzung.

- Die Qualifizierungsstelle unterhält und entwickelt das Qualifizierungssystem (Anerkennung der Zertifikatsmodule, Prüfungsverfahren, Ausstellen der Zertifikate und Eidg. Fachausweis etc.)
- 10 Jahre – 100 Eidg. Fachausweise – 1000 Zertifikate

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Einsatzstunden ikD vor Ort im Gesundheitsbereich 2007-15



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

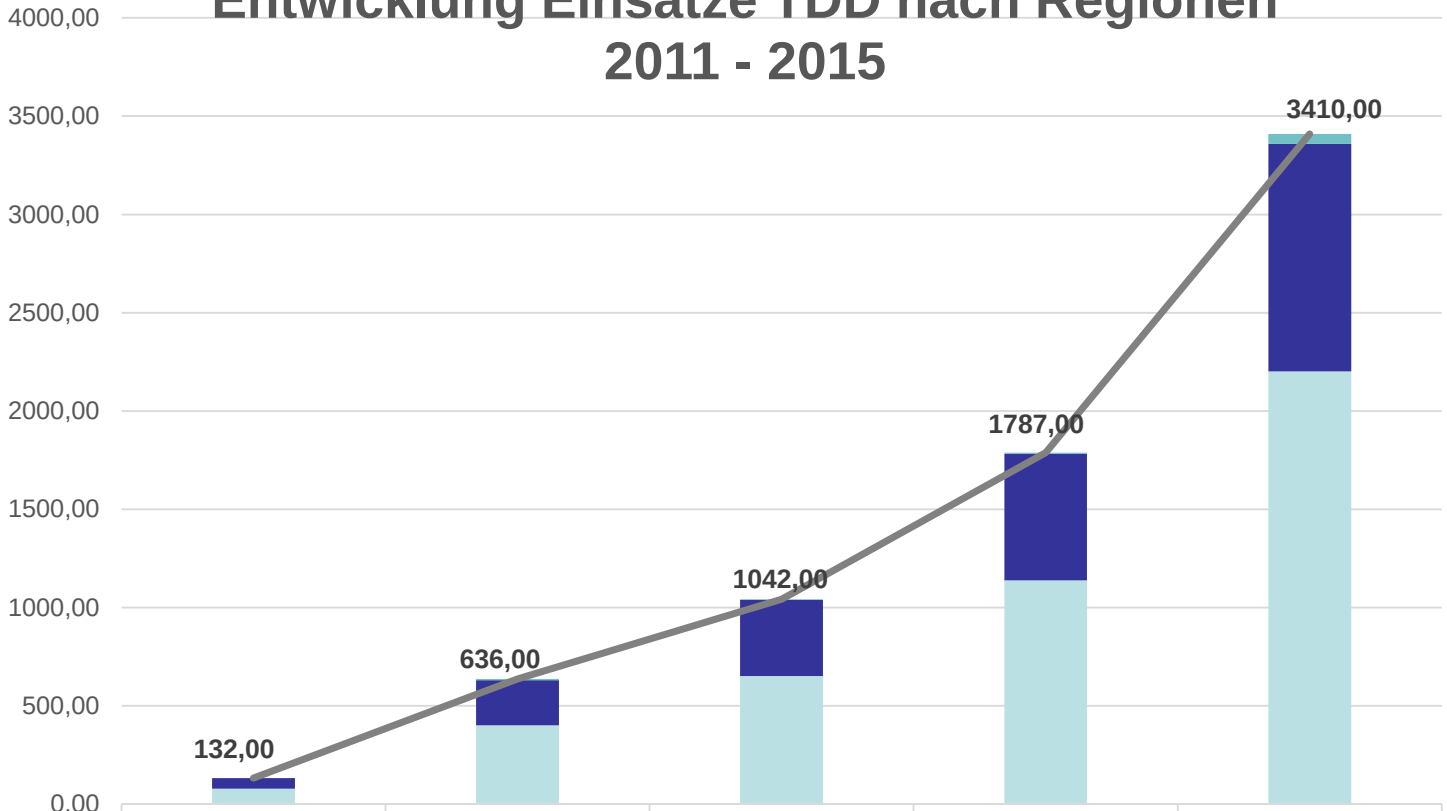
Nationaler Telefondolmetschdienst

TDD

- Rund um die Uhr erreichbar (Deutsch – Französisch – Italienisch)
- Dolmetscheinsätze in über 50 Sprachen
- Vermittlungsdauer im Durchschnitt 4,2 Minuten
- Durchschnittliche Dauer des Einsatzes: 18 Minuten
- Kosten : CHF 30.- für die ersten 10 Min., dann CHF 3.- pro Minute

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Entwicklung Einsätze TDD nach Regionen 2011 - 2015



	2011	2012	2013	2014	2015
Einsätze I-CH	0,00	6,00	4,00	4,00	51,00
Einsätze F-CH	54,00	229,00	387,00	645,00	1157,00
Einsätze D-CH	78,00	401,00	651,00	1138,00	2202,00
Total Einsätze	132,00	636,00	1042,00	1787,00	3410,00

Wer nutzt den TDD

- Universitätsspitäler, Kantonsspitäler, Regionalspitäler
- Gesundheitsdienste der Gefängnisse
- Asylorganisationen
- Sozialdienste
- Beratungsstellen

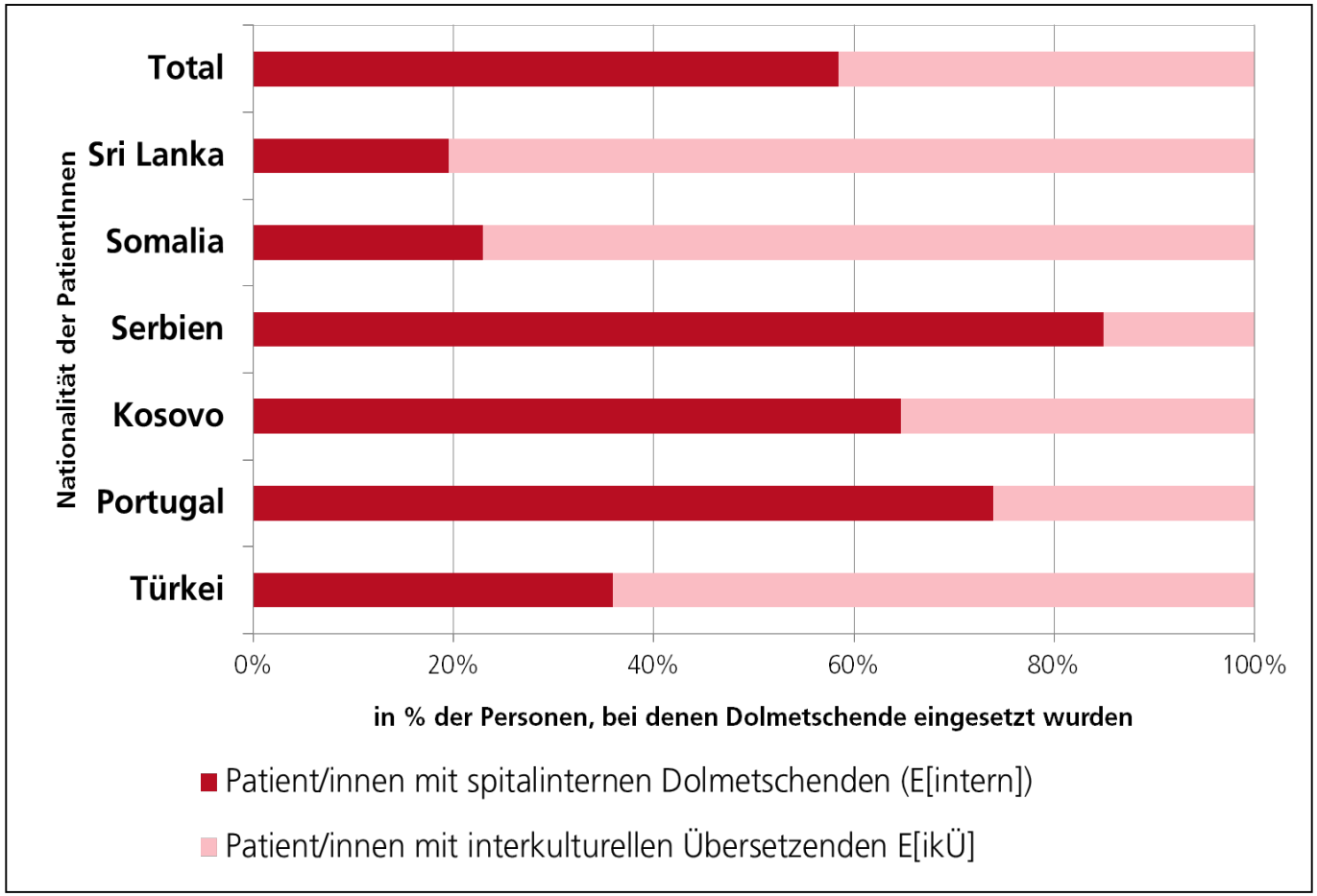
Dolmetschen im Spital

- Allophone Personen, die in den letzten 12 Monaten im Spital waren, erhielten **mit 50% Wahrscheinlichkeit eine Übersetzung** (davon die Hälfte professionelle IKD und die Hälfte spitalinternes Personal)
- Wer zu einem früheren Zeitpunkt im Spital war, hatte eine geringere Wahrscheinlichkeit, eine Übersetzung zu erhalten (30%).

(Büro BASS 2012 Einsatz und Wirkung von ikD in Spitälern)

Dolmetschen im Spital

Professionnelle oder spitalinterne Dolmetschende – Je nach Sprache



Dolmetschen im Spital

- Je nach Sprache der PatientInnen – professionelle Übersetzung
- Bei schlechtem Gesundheitszustand wird eher übersetzt
- Patient/innen, bei denen Dolmetschende eingesetzt werden, haben eine schlechtere Gesundheits-kompetenz
- Patient/innen, bei denen Dolmetschende eingesetzt werden, sind deutlich vulnerabler als Patient/innen, bei welchen keine Dolmetschende eingesetzt werden.

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

M + G hat eine on-line Weiterbildung für Gesundheits-fachleute «Interaktion und Qualität» entwickelt. Die ganze Online Weiterbildung finden Sie auf unserer Homepage www.miges.ch unter Bildung und Versorgung. Sie ist kostenlos für alle zugänglich.

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Argumente für ikD

Klärt Krankheitsvorstellungen und baut Ängste und Widerstände ab

Gewährleistet Gleichbehandlung

Optimiert die gegenseitige Verständigung

Dolmetschen vermindert:
- Missverständnisse
- Häufige Konsultationen
- Fehldiagnosen
- Unnötige Behandlungen
- Mehraufwand
- Folgekosten

Steigert den Behandlungserfolg

Fördert den Genesungsprozess

Schafft Vertrauen

Steigert die Qualität

Steigert die Sicherheit

Trägt zur Aufklärungs- und Informationspflicht

Herausforderungen

- Finanzierung Einsätze ikD
- Nutzung in der praxis-ambulanten Versorgung
- Integration ikD in die Themen Qualität, Patientensicherheit, Patientenorientierung, Informed Consent
- Nationale Struktur für das Telefondolmetschen versus föderale Struktur für das vor Ort Dolmetschen
- Gewohnheitsänderungen in den Spitälern

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!