

# TAGUNGSDOKUMENTATION der ABSCHLUSSTAGUNG

„Chancengleichheit – Migration – Gesundheit“ des Pilotprojektes „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ am 09. Dezember 2014

Festsaal des Bundesministeriums für Gesundheit

Am 09. Dezember 2014 fand im Festsaal des Bundesministeriums für Gesundheit die Abschlusstagung für das Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ statt. ExpertInnen aus verschiedenen Fachbereichen, unter anderem aus der Translationswissenschaft, Rechtswissenschaft und der Medizin, diskutierten einen Tag lang über aktuelle Beiträge zum Thema Migration und Gesundheit. Neben fachwissenschaftlichen und praktischen Lösungsansätzen sowie Strategien zur Überwindung von Sprachbarrieren in medizinischen und pflegerischen Settings wurden Beiträge zum Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ präsentiert, wie beispielsweise Erfahrungsberichte aus Sicht der am Projekt beteiligten ÄrztInnen und DolmetscherInnen.

## I) Programm und Inhalte

### Eröffnung und Begrüßung

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Susanne Weigelin-Schwiedrzik, Dr.<sup>in</sup> Christiane Druml und Dr.<sup>in</sup> Maria Kletečka-Pulker eröffneten die Abschlusstagung des Pilotprojektes „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ Chancengleichheit – Migration – Gesundheit, die am 09.12.2014 im Bundesministerium für Gesundheit stattfand.



Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Susanne Weigelin-Schwiedrzik  
Vizedirektorin der Universität Wien



Dr.<sup>in</sup> Maria Kletečka-Pulker  
Geschäftsführerin Österreichische Plattform Patientensicherheit (ANetPAS) & Institut für Ethik und Recht in der Medizin (IERM),  
Universität Wien



Dr.<sup>in</sup> Christiane Druml  
Vizedirektorin der Medizinischen Universität Wien

### **Keynote: Chinesische Ärzte in Wien: Komplementär oder alternativ?**

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Susanne Weigelin-Schwiedrzik  
Vizedirektorin der Universität Wien



In Hinblick auf die Vielschichtigkeit und Interdisziplinarität der Thematik Migration und Gesundheit eröffnete Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Susanne Weigelin-Schwiedrzik die Tagung mit ihrer Präsentation zum Thema „Chinesische Ärzte in Wien“.

### **Videodolmetschen im Gesundheitswesen – von der Vision zum Projekt**

Hon. Prof. SCh. Dr. Gerhard Aigner  
Bundesministerium für Gesundheit



Im letzten Teil der offiziellen Eröffnung der Abschlusstagung berichtete Herr Hon. Prof. SCh. Dr. Gerhard Aigner über die Entstehung der Idee Videodolmetschen auch im Gesundheitsbereich einsetzen zu wollen sowie den ersten Schritten, welche zur tatsächlichen Umsetzung des Pilotprojektes führten.

### **BLOCK 1 – Präsentation Pilotprojekt „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ – ein neues Tool auf dem Prüfstand**

Moderation: Dr. Stefan Dinges



Dr. Stefan Dinges  
Institut für Ethik und Recht  
in der Medizin, Universität Wien

### ***Vorstellung des Pilotprojektes und relevanter rechtlicher Aspekte***

Dr.<sup>in</sup> Maria Kletečka-Pulker

Geschäftsführerin Österreichische Plattform Patientensicherheit (ANetPAS) & Institut für Ethik und Recht in der Medizin (IERM), Universität Wien



Frau Dr.<sup>in</sup> Kletečka-Pulker behandelte in ihrem Vortrag grundlegende Fragestellungen zur Thematik von Sprachbarrieren im Gesundheitswesen unter rechtlichen Gesichtspunkten. Zentral war dabei die rechtliche Notwendigkeit einer Aufklärung von nicht-deutschsprachigen PatientInnen. Weiters beinhaltete der Vortrag unter anderem die Frage der Übernahme des Risikos bei medizinischen Behandlungen, wenn diese trotz Sprachbarrieren durchgeführt werden, die Frage der Kostenübernahme für DolmetscherInnen sowie datenschutzrechtliche Aspekte.

### ***Diskussionsrunde: Dr.<sup>in</sup> Maria Kletečka-Pulker und Hon. Prof. Sch. Dr. Gerhard Aigner***



### ***Präsentation der Forschungsergebnisse***

Mag.<sup>a</sup> Sabine Parrag

Österreichische Plattform Patientensicherheit (ANetPAS) & Institut für Ethik und Recht in der Medizin (IERM), Universität Wien



Die Präsentation von Frau Mag.<sup>a</sup> Sabine Parrag umfasste die Vorstellung des Forschungsdesign der Studie, sowie in erster Linie die Präsentation der Endergebnisse des Forschungsprojektes. Der Schwerpunkt wurde dabei einerseits auf praktizierten Lösungsstrategien bei Sprachbarrieren und die damit in Zusammenhang stehenden Herausforderungen gelegt. Andererseits wurden die Bedeutung des Einsatzes professioneller DolmetscherInnen im Gesundheitswesen und die Usability des getesteten neuen Tools Videodolmetschen diskutiert. Dabei wurden die vom Gesundheitspersonal empfundenen Vor- und Nachteile des E-Dolmetschers und die damit verbundenen Gründe einer (Nicht-)Nutzung vorgestellt.

### **Erfahrungsberichte: Setting / Video-DolmetscherIn**

Eindrücke aus der täglichen Arbeit mit dem Videodolmetscher aus Sicht der NutzerInnen wurden von Herrn Dr. Philipp Holzmüller, Arzt an der Krankenanstalt Rudolfstiftung Wien, gegeben. Er erläuterte sowohl Schwierigkeiten in der Nutzung als auch Vorteile des E-Dolmetschers gegenüber anderen Lösungsstrategien.

Einen Einblick in die Arbeit mit dem E-Dolmetscher aus Sicht der am Pilotprojekt beteiligten professionellen DolmetscherInnen gewährte Fr. Maja Stanisič, MA. Thema war dabei unter anderem der Umgang mit dem neuen technischen Setting, welches von den DolmetscherInnen hohe Flexibilität erforderte sowie Fragestellungen zu Nähe und Distanz im Zusammenhang mit dem E-Dolmetscher.



Dr. Philipp Holzmüller  
Krankenanstalt Rudolfstiftung, Wien



Maja Stanisič, MA  
Professionelle Dolmetscherin  
und Mitwirkende im Projekt

## **BLOCK 2 – Kultursensibilität im Kontext von Migration, Gesundheit und Kommunikation**

*Moderation: Herbert Herbst*



Herbert Herbst  
Assistent der Pflegedirektion  
SALK - Gemeinnützige Salzburger Landeskliniken BetriebsgesmbH

### **Programmierte Missverständnisse? Wieviel Kommunikation braucht die Medizin?**

Ao. Univ.-Prof. Dr. Florian Menz

Institut für Sprachwissenschaft, Universität Wien



Eine sprachwissenschaftliche Auseinandersetzung zur Thematik des Videodolmetschens im Gesundheitswesen bot Ao. Univ.-Prof. Dr. Florian Menz. In seinem Vortrag zu Missverständnissen in der Medizin präsentierte er seine Studie mit dem Titel „Multilinguale Kommunikation und PatientInnenbeteiligung“. Dabei untersuchte Menz mit seinem Team die Gesprächsbeteiligung von PatientInnen bei gedolmetschten und nicht-gedolmetschten Gesprächen und verwies auf Missverständnisse, die aufgrund von Laiendolmetschungen entstehen, sowie auf die Tatsache, dass in diesem Kontext Entscheidungen häufig ohne die Beteiligung der PatientInnen getroffen werden.

### **Versorgung von PatientInnen mit Migrationshintergrund im niedergelassenen Bereich**

Univ.-Prof. Dr. Manfred Maier

Zentrum für Public Health, Medizinische Universität Wien



In seinem Vortrag zur Versorgung von PatientInnen mit Migrationshintergrund im niedergelassenen Bereich beschrieb Univ.-Prof. Dr. Manfred Maier verschiedene Faktoren, die in die Versorgung von PatientInnen miteinbezogen werden sollten, um die Zufriedenheit aller Beteiligten zu gewährleisten.

### **Interkulturalität in der Medizin – ethische Aspekte**

Dr. Lukas Kaelin

Institut für Ethik und Recht in der Medizin, Universität Wien



Medizinethische Grundlagen zu Interkulturalität in der Medizin wurden von Dr. Lukas Kaelin in seinem Tagungsvortrag erläutert. Besonders im Fokus standen dabei die Selbstbestimmung der PatientInnen (Stichwort *informed consent*, *Empowerment*) sowie das Recht auf Gesundheit.

### ***MigrantInnen in der Pensionsbegutachtung***

Richard Medlitsch

Landesstelle Niederösterreich, Pensionsversicherungsanstalt



Einen sehr praxisorientierten Vortrag zu MigrantInnen in der Pensionsbegutachtung hielt Richard Medlitsch. Anhand von Zahlen zum Einsatz des E-Dolmetschers in der Pensionsversicherungsanstalt Niederösterreich unterstrich Medlitsch einerseits die Notwendigkeit professionell ausgebildeter DolmetscherInnen sowie die gute Integration des Tools in den Alltag der Pensionsbegutachtungen.

### **BLOCK 3.1 - Internationaler Ausblick 1: Ausbildung & Arbeitsmarkt von DolmetscherInnen**

Moderation: Mag.<sup>a</sup> Sabine Parrag



Mag.<sup>a</sup> Sabine Parrag  
Österreichische Plattform  
Patientensicherheit (ANetPAS) &  
Institut für Ethik und Recht in der  
Medizin (IERM), Universität Wien

### ***Ausbildung von DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich in Österreich – Status Quo und Vision***

Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Mira Kadric-Scheiber

Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien



Univ.-Prof.<sup>in</sup> Dr.<sup>in</sup> Mira Kadric-Scheiber präsentierte in ihrem Tagungsbeitrag einen breiten thematischen Überblick über DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich. Nach der Beschreibung grundlegender translationswissenschaftlicher Unterscheidungen im Bereich des Dolmetschens gab Kadric-Scheiber einen kurzen Abriss der momentanen wissenschaftlichen Studien zur Thematik. Weiters schilderte sie Ausbildungsmöglichkeiten in Österreich sowie Missverständnisse, die aufgrund von Laiendolmetschungen entstehen können.

### **Video-Dolmetschen – von der Forschung zur Lehre**

Dr.<sup>in</sup> Sabine Braun, MA

Center for Translation Studies, University of Surrey, Großbritannien



In ihrem Vortrag zum Thema „Video-Dolmetschen – von der Forschung zur Lehre“ legte Frau Dr.<sup>in</sup> Sabine Braun, MA einen Fokus auf die Präsentation eines Video-Dolmetsch-Tools, das in Großbritannien vor allem im Bereich der Justiz bereits Verwendung findet. Die Beschreibung von hierbei auftretenden Vor- und Nachteile des Tools waren aufgrund von gewissen Parallelen zum Pilotprojekt besonders interessant. Weiters präsentierte Braun eine Studie, in der Dolmetschungen per Video und Dolmetschungen mit physisch anwesenden DolmetscherInnen auf qualitative Unterschiede untersucht wurden.

### **Ausbildung von DolmetscherInnen und deren Einsatzgebiete im Gesundheitsbereich in Deutschland**

Anna Hermann, MA KD

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e. V., Deutschland



Frau Anna Hermann, MA KD unterstrich in ihrem Vortrag die Bedeutung der Professionalisierung im Bereich des Dolmetschens. Professionelle DolmetscherInnen müssen über verschiedene Kompetenzen verfügen (Dolmetsch-, Sprach-, Kultur-, Fachkompetenz, psychosoziale Kompetenz etc.). Eine fundierte professionelle Ausbildung ist daher unumgänglich, auch um die Reflexion einer Berufsethik zu ermöglichen. Eine umfangreiche Auflistung der Ausbildungsmöglichkeiten für DolmetscherInnen in Deutschland wurde ebenso präsentiert.

### **BLOCK 3.2 – Internationaler Ausblick 2: Initiativen und Projekte**

Moderation: Dr.<sup>in</sup> Maria Kletečka-Pulker



Dr.<sup>in</sup> Maria Kletečka-Pulker  
Geschäftsführerin Österreichische  
Plattform Patientensicherheit  
(ANetPAS) & Institut für Ethik und Recht  
in der Medizin (IERM), Universität Wien

**Nationales Programm Migration und Gesundheit: Nationaler Telefondolmetschdienst und Online-Weiterbildung für Gesundheitsfachleute „Interaktion und Qualität“ in der Schweiz**

Michèle Baehler

Bundesamt für Gesundheit, Schweiz



Die Darstellung einer Lösungsstrategie zur Überwindung von Sprachbarrieren im medizinischen Setting bot Michèle Baehler aus der Schweiz. Sie präsentierte unter anderem das Projekt *E-Learning „Interaktion und Qualität“*, einer online-Weiterbildung für Gesundheitsfachleute, mit der anhand von Praxisbeispielen Fachwissen für den professionellen Umgang mit Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund vermittelt wird.

**Bericht der Arbeitsgruppe „Migration & Gesundheit“ des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres.**

Mag.<sup>a</sup> Verena Grünstäudl

Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres

Mag.<sup>a</sup> Irene Weberberger

Hauptverband der österr. Sozialversicherungsträger



Im Tagungsbeitrag von Frau Mag.<sup>a</sup> Verena Grünstäudl und Frau Mag.<sup>a</sup> Irene Weberberger wurde die Arbeitsgruppe „Migration & Gesundheit“ des Hauptverbandes der Sozialversicherungsträger und des Bundesministeriums für Europa, Integration und Äußeres vorgestellt. Erläutert wurden dabei Ziele der Kooperation sowie Maßnahmen zur Erreichung gesundheitlicher Chancengleichheit bei MigrantInnen.

**II) Posterpräsentationen**

Neben den Tagungsbeiträgen der Vortragenden war ebenso eine Posterpräsentation Teil der Abschlussagung des Pilotprojektes „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“, bei der Forschungsarbeiten, österreichische Best-Practice Projekte und Initiativen im Gesundheitsbereich zum Thema „Chancengleichheit und Kultursensibilität im Kontext von Migration, Gesundheit und Kommunikation“ vorgestellt werden konnte. Folgende Poster wurden für die Präsentation ausgewählt:

- 1) Ambulatorium Caritas Marienambulanz: Eine Einrichtung mit dem Ziel der Verringerung der gesundheitlichen Chancenungleichheit (Dr. Eva CZERMAK)
- 2) Medizinisches Partnerschafts- und Hilfsprojekt für Kinder und Jugendliche aus Albanien (Dr. Kurt SCHLACHTER)
- 3) MiMi: Interkulturelle GesundheitslotsInnen Wien und Oberösterreich (Mag.<sup>a</sup> Barbara KUSS)
- 4) migrants care: Gewinnung und Vorqualifizierung von MigrantInnen für die Pflege und Betreuung (Mag.<sup>a</sup> Petra DACHS)

- 5) Universitätslehrgang Transkulturelle Medizin und Diversity Care (Dr.in Türkan AKKAYA-KALAYCI; Dr.in Christine BINDER-FRITZ)
- 6) VIDEODOLMETSCHEN: Die Dolmetscherperspektive (Francesco M. ROMANO)

### III) Präsentation des E-Dolmetschers der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH

Während der Tagung präsentierte die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH eine aus dem Pilotprojekt weiterentwickelte Version des E-Dolmetschers im Foyer des Festsaals. Hierbei wurde gezeigt, wie das Tool im Falle eines Einsatzes funktioniert. Verbindungen zur Dolmetscherzentrale wurden hergestellt und Gespräche via Videoübertragung mit den DolmetscherInnen geführt.



[www.videodolmetschen.com](http://www.videodolmetschen.com)