

Krank und keiner versteht mich?

Pilotprojekt zum Videodolmetsch im heimischen Gesundheitswesen startet.

(Wien, 2013-06-26) – Migranten oder Menschen mit Hör- bzw. Sprachbehinderungen fällt es oft schwer, Leistungen im Gesundheitswesen in vollem Umfang zu nutzen: Sie können sich ihren Gesprächspartnern, den Ärzten oder Pflegepersonen, mitunter nur eingeschränkt vermitteln. Umgekehrt sind wichtige Details zu Diagnose oder Therapie für die Betroffenen schwer verständlich und führen dazu, dass Leidenswege unnötig verlängert werden und dem System hohe Kosten entstehen. „Kommunikation ist die Grundlage für eine zielführende Behandlung. Eine verständliche Information über die Behandlung in einem persönlichen Gespräch ist ein Patientenrecht und kann Haftungsfolgen bei Verletzung der ärztlichen Aufklärungspflicht und damit des Behandlungsvertrages nach sich ziehen“, weiß Dr. Maria Kletecka-Pulker, Geschäftsführerin der Plattform Patientensicherheit und Leiterin des Projektes „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“.

Win-win-Situation für alle Beteiligten

Damit unzureichende Verständigung zwischen Patienten und Behandelnden bald der Vergangenheit angehört, werden ab Herbst in elf Krankenhäusern und bei zehn niedergelassenen Ärzten auf Knopfdruck per Videoeinspielung ausgebildete Fachdolmetscher zur Verfügung stehen, wenn es für das Arzt-Patienten-Gespräch notwendig ist. Spezielle für den Gesundheitsbereich geschulte Dolmetscher werden für die Sprachen Türkisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Gebärdensprache jeweils von Montag bis Sonntag in der Zeit von 6.00 bis 22.00 Uhr über Videozuschaltung erreichbar sein. Das Pilotprojekt wird im Oktober 2013 gelauncht. „Die Videokonferenzlösungen müssen vor allem an die jeweiligen Rahmenbedingungen in den Spitälern vor Ort flexibel anzupassen und mobil sein“, erklärt Dr. Peter Merschitz von der Visocon GmbH, die für die technische Lösung verantwortlich zeichnet.

Luxus oder Notwendigkeit?

Die komplexe Situation, der nicht-deutschsprachige Patienten ausgesetzt sind, war auch das zentrale Thema einer hochrangig besetzten Round-Table-Diskussion auf Einladung der Plattform Patientensicherheit und des Instituts für Ethik und Recht der Medizin in Wien. Im Mittelpunkt stand die Frage, ob Dolmetschen im Gesundheitswesen purer Luxus oder zentrale Notwendigkeit ist. Erfreulich einig waren sich die Experten, dass die Vorteile überwiegen.

In Kalifornien (USA) wurde bereits vor mehr als sieben Jahren ein Netzwerk an Dolmetschern und Krankenhäusern gegründet, das zeigt, dass der Weg durchaus gangbar und leistbar ist. „Wir haben bereits mehr als 900 Millionen Gespräche absolviert, die im Schnitt zehn Minuten dauern. Zur Verfügung stehen derzeit 200 Dolmetscher in 25 Sprachen für 45 Krankenhäuser“, beschreibt die Gründerin des „Health Care Interpreter Netzwerkes“ Melinda Paras, Paras & Associates, die Situation in den USA.

Auch wenn das österreichische Pilotprojekt noch nicht an diese Dimensionen heranreicht, so ist es auf einem guten Weg. „Es gibt selten die Gelegenheit, an ein Projekt zu glauben, aber das ist eines. Gesundheit darf nicht von der Nationalität abhängen und muss sicher für Ärzte, Pflege und Patienten sein“, ist Hon. Prof. SC Dr. Gerhard Aigner vom Bundesministerium für Gesundheit von der Umsetzung eines derartigen Angebotes in Österreich überzeugt. Wie wichtig das Dolmetschangebot gerade in der Pflege ist, betont auch Ursula Frohner, Präsidentin des Österreichischen Gesundheits- und Krankenpflegeverbandes: „Die Sprache ist das einzige Mittel, in dem Patienten ihre Nöte, Symptome und Ängste ausdrücken können.“

In dieselbe Kerbe schlägt Dr. Gerald Bachinger, Sprecher der Patientenanwälte Österreichs: „Verstehen und verstanden werden muss ein zentrales Anliegen im Gesundheitssystem sein. Das Projekt ist aus rechtlicher, ethischer und humanitärer Sicht dringend notwendig. Wenn es keine qualitätsvolle Behandlung gibt, werden die Folgekosten für das System weit höher sein.“ Dass dieser Anspruch gelingt, erfordert technisch einfache Lösungen, die rasch und unkompliziert eingesetzt werden können.

„Kommunikation ist eine absolute Notwendigkeit und Grundlage einer wirksamen Patientenversorgung. Ein tiefgreifendes Sprachverständnis ermöglicht es auch, Schmerzen, physische und psychische Leidenszustände auszudrücken, respektive zu erkennen. Schließlich ist eine auf gegenseitiges Verständnis aufgebaute Kommunikation zum Abschluss eines Behandlungsvertrages zwischen Patient und Arzt erforderlich“, so Dr. Artur Wechselberger, Präsident der Österreichischen Ärztekammer (ÖÄK), abschließend.

Info & Kontakt:

Sabine.parrag@univie.ac.at

www.plattformpatientensicherheit.at