

DAS FÜNFTE PATIENTENRECHT: AUFKLÄRUNG UND INFORMATION MUTTERSPRACHLICHE BERATUNG UND DOLMETSCHDIENSTE.

BEITRÄGE EINES WORKSHOPS DER THEODOR SPRINGMANN STIFTUNG
AM 29. OKTOBER 2010 IM RATHAUS SCHÖNEBERG IN BERLIN



PATIENTENTELEFON
INFORMATIONSTELLE
DATENBANK

THEODOR
SPRINGMANN
STIFTUNG

Herausgeber / inhaltlich verantwortlich:
Evelyne Hohmann, Theodor Springmann Stiftung, Berlin

Redaktion: Ute Maria Lauzenings

Bezugsquelle:
Theodor Springmann Stiftung
Patienteninformationsstelle
Reuchlinstraße 10-11
10553 Berlin
Tel: +493044024079
Fax: +493044024099
E-Mail: stiftung@patiententelefon.de
<http://www.patiententelefon.de>

DAS FÜNFTE PATIENTENRECHT: AUFKLÄRUNG UND INFORMATION. MUTTERSPRACHLICHE BERATUNG UND DOLMETSCHDIENSTE.

Workshop am 29. Oktober 2010 von 11.30 Uhr bis 15.30 Uhr

PROGRAMM

- **Begrüßung und Einführung**
Evelyne Hohmann:
Informationsstelle der Theodor Springmann Stiftung, Berlin
- **Sabine Oldag**, Gemeindedolmetschdienst Berlin:
Gemeindedolmetschdienst Berlin - der Einsatz von Sprach- und Kulturmittler/innen in der gesundheitlichen Versorgung
- **Katia Klei**, Lingua-Medica Hamburg:
Medizinisch-Soziales Dolmetschen
- **Havva Arik**, Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD),
Regionale Beratungsstelle Berlin:
Patientenrechte endlich verständlich: Verschiedene Beratungsansätze und -angebote für Migrantinnen und Migranten in der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland.
Aufsuchende Patientenberatung für Migrantinnen und Migranten.

Ort: Rathaus Tiergarten, Balkonsaal 1. OG, Mathilde-Jacob-Platz 1, 10551 Berlin

Veranstalter: Informationsstelle der Theodor Springmann Stiftung und
INKA-Informationsnetz für Krebspatienten und Angehörige e.V.

INHALT DES READERS

| | |
|--|----|
| Havva Arik Unabhängige Patientenberatung Deutschland – Beratung und Information für Migrantinnen und Migranten..... | 2 |
| Katia Klei Lingua-Medica Hamburg: Medizinisch-Soziales Dolmetschen | 8 |
| Sabine Oldag Gemeindedolmetschdienst Berlin | 10 |
| Linkliste zum Thema Gesundheit & Migration..... | 18 |
| Informationsstelle der Theodor Springmann Stiftung | 21 |

HAVVA ARIK DIPL. PFLEGEWIRTIN

UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND – BERATUNG UND INFORMATION FÜR MIGRANTINNEN UND MIGRANTEN

Die Beratung und Information für Migrantinnen und Migranten ist ein Modell-Projekt der Unabhängigen Patientenberatung (UPD).

WAS MACHT DIE UNABHÄNGIGE PATIENTENBERATUNG DEUTSCHLAND?

Die Unabhängige Patientenberatung Deutschland ist

- ist ein Modellprojekt
- ein bundesweites Beratungsangebot
- mit einem interdisziplinären Team
- mit 22 Beratungsstellen bundesweit
- mit einem kostenlosen bundesweiten Beratungstelefon
- bietet kostenlose Beratung vor Ort
- hat viele weitere Angebote wie
- überregionales themenspezifische Beratungsangebot für Arzneimittel, Onlineberatung zu Essstörungen, das Zahnmedizinische Kompetenzzentrum und für psychische Erkrankungen

Ziel ist die Stärkung der Patienten- und Verbrauchersouveränität

Gesetzliche Grundlage ist der § 65b Sozialgesetzbuch V zur Förderung von Einrichtungen zur Verbraucher -und Patientenberatung.

Die **Finanzierung** erfolgt durch den Spitzenverband der gesetzlichen Krankenkassen.

Die UPD wird getragen vom Sozialverband VdK Deutschland e.V., der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. und dem Verbund Unabhängige Patientenberatung Deutschland e.V.

Mehr unter <http://www.unabhaengige-patientenberatung.de/ueber-uns.html>

MIGRANT/INNEN IN DEUTSCHLAND

EIN PAAR ZAHLEN

| | |
|--|-----------|
| 8% der Bevölkerung sind ausländische Staatsangehörige (2008) | 6,7 Mio. |
| 19% der Bevölkerung sind Menschen mit Migrationshintergrund (Mikrozensus 2007) | 15,4 Mio. |
| Türkische Staatsangehörige (25% der ausländischen Bevölkerung) | 1,7 Mio. |
| Spätaussiedler | 2,5 Mio. |

SITUATION DER ZIELGRUPPE

- Sprachliche und kulturelle Verständigungsschwierigkeiten
- Langwierige „Patientenkarrieren“ (Doktorhopping /Doktorshopping)
- Nichtinanspruchnahme von Präventivangeboten oder besonderen Versorgungsformen oder Nichtwissen der Inanspruchnahme
- geringere Partizipation in Selbsthilfegruppen
- Missverständnisse mit Leistungsanbietern, Kostenträgern, Ämtern etc.
- Wissenslücken bezüglich des Systems
- Mangelnde Inanspruchnahme von psychiatrischen und psychotherapeutischen Angeboten
- Versorgungsdefizite (chronisch Kranke, Ältere, „Illegale“)
- Sprach- und Entwicklungsdefizite und Übergewicht bei Kindern
- Fehlende muttersprachliche therapeutische Angebote
- Probleme bei der Wissensaneignung

PROBLEME

- Kommunikationsprobleme
 - Sprachliche Probleme
 - Informationsdefizite
 - Mangelnde interkulturelle Kompetenz
- unterschiedliche kulturelle und religiöse Hintergründe
 - Geschlechterrollen
 - Gesundheitsverständnis
 - Gesundheitsverhalten
 - Inanspruchnahmeverhalten
- migrationsspezifische Hintergründe
 - Gesundheitssystem im Herkunftsland
 - Pendelmigration
 - Angst

BERATUNG UND INFORMATION FÜR MIGRANTINNEN UND MIGRANTEN IN BERLIN

Dieses Projekt der Unabhängigen Patientenberatung Deutschland (UPD) Beratungsstelle Berlin wird vom Sozialverband VdK Berlin-Brandenburg e.V. in Kooperation mit der Verbraucherzentrale Berlin e.V. durchgeführt.

Sie gehört zu den innovativen Angeboten des Modelverbundes UPD, sogenannten Teilprojekten. Ziel dieser Teilprojekte ist es, für bestimmte Zielgruppen spezielle Beratungsformen zu entwickeln und zu erproben. Die Teilprojekte basieren auf einem Tandemkonzept: die in einer Beratungsstelle erprobte Beratungsform wird anschließend vom Tandempartner übernommen und in der Beratungspraxis weiterentwickelt und optimiert. Berlin und Nürnberg sind Tandempartner bei dem Beratungsangebot für Migrantinnen und Migranten.

Berlin/Nürnberg

- Patienteninformations- und Beratungsstelle für Migrantinnen und Migranten
- In diesem Projekt wird insbesondere türkischsprachigen Migrantinnen und Migranten eine bedarfsgerechte Beratung in der Muttersprache angeboten.

Nürnberg/Berlin

- Aufsuchende Patientenberatung für Migrantinnen und Migranten
- Ziel des Projektes ist, die Bevölkerungsgruppe der türkischsprachigen Migrantinnen und Migranten zu erreichen und eine dieser Zielgruppe angepasste Beratung zu entwickeln und anzubieten.

ZIELE DES ANGEBOTES

- Verbesserung der Zugangschancen zum Gesundheitssystem
- Sensibilisierung für die Gesundheitsvorsorge und Vorbeugung
- Gesundheitsfördernde Verhaltensänderung
- Hilfe zur Selbsthilfe
- Verringerung der gesundheitlich bedingten Benachteiligung von Migranten/innen

LÖSUNGSANSÄTZE

- Zielgruppenangepasste Angebote
- Abbau von Barrieren
- Netzwerkarbeit
- Durchbrechen der Komm-Struktur

WAS HAT DAS PROJEKT ANGEBOTEN?

- Bedarfsgerechte Beratungen in der Beratungsstelle - Face to Face, telefonisch und schriftlich
- Aufsuchende Gruppenberatung in
 - anderen bereits bestehenden und von Migrant/innen gut frequentierten Einrichtungen
 - migrantenspezifischen Beratungsstellen wie Institutionen, Moscheen, Kulturtreffs oder Heimatvereinen, Schulen und andere Orten
 - dabei kann ein vorbereitetes Thema im Mittelpunkt stehen oder die Gruppe gibt das Thema durch Fragen vor (offene Gruppenberatung)
 - Einzeltermine sind im Anschluss möglich
- Informationsveranstaltungen in Muttersprache mit einer muttersprachlichen Berater/in oder mit anwesendem Dolmetscher
- Erstellung von muttersprachlichen Informationsmaterialien
- Erstellung von Arbeitshilfen zu Interkultureller Öffnung

SPEZIELLES LEISTUNGSSPEKTRUM DER UPD FÜR MIGRANT/INNEN

- Fachübergreifende Beratung zu Gesundheitsthemen
- Aufbereiten von Informationen für verschiedene Zielgruppen
- Aufklärung über Gesundheitsthemen
- Unterstützung beim Umgang mit z. B. Leistungsanbietern, Kostenträgern, Ämtern etc.
- Individuelle Entscheidungshilfe
- Lotsenfunktion

BERATUNGSTHEMEN

- Allgemeine Gesundheitsfragen/ Vorsorge, Impfungen
- Verarbeitung von Krankheitsfolge
- Wirtschaftliche Absicherung bei Erkrankung
- Pflege und Betreuung / Pflegeversicherung
- Gesunde Ernährung
- Schwerbehinderung
- Patientenrechte
- IGeL Leistungen
- Zuzahlungen zu Heil-und Hilfsmitteln
- Gesetzliche Neuregelungen
- Rehabilitation
- Behandlungsfehler
- Beschwerden

FALLBEISPIELE AUS DER BERATUNGSARBEIT DES PROJEKTS

FALLBEISPIEL I

Frau A, 48 Jahre, türkischer Herkunft.

Erkrankungen: Fibromyalgie-Syndrom, chronische Depression, Lumbalischalgie und Angsterkrankung, Problem: Medikamenten- und Drogenmissbrauch in der Eigenanamnese

UNTERSCHIEDLICHE KULTUREN, UNTERSCHIEDLICHE BILDER UND VORSTELLUNGEN

„Cigerim yaniyor“ bedeutet „meine Leber brennt“, damit wird ein sehr starker psychischer und physischer Schmerz zur Sprache gebracht.

„Cigerimin kösesi“ wiederum bedeutet wörtlich übersetzt „mein Lebereck“ und ist ein ausgesprochen zärtlicher Kosenamen, ähnlich wie im Deutschen „mein Herzchen“.

FALL I PROBLEMLÖSUNG

- Gespräche und Korrespondenz mit der Reha-Klinik
- Weitervermittlung an Fachklinik
- Weitere Hilfestellung

FALL II

Frau B., 67 Jahre, türkischer Herkunft, verwitwet, zwei erwachsene Kinder, alleinstehend, nach Sturz mehrere Brüche am rechten Handgelenk, nach der Operation Ruhigstellung des Armes

Gründe für das Aufsuchen der Beratungsstelle

- Zuzahlungsanforderungen von der Krankenkasse
- unverständliches Schreiben von der Krankenkasse
- Pflegedienst schickt männliche Pflegeperson
- Erhöhung des GdB

Fall II : mitgebrachte Unterlagen

- Zusicherung der Kostenübernahme für Krankenhausaufenthalt
- Bescheid über Haushaltshilfe sowie Information über Beteiligung an Kosten (Zuzahlung)
- Bescheid über Zuzahlungsbefreiung
- Teilnahmebestätigung am Cura -Plan
- Überweisung zur Gynäkologie
- Krankenhausaufnahmevertrag
- 4 Seiten Informationsmaterial zu Änderungen des §17 des Krankenhausfinanzierungsgesetzes
- Entlassungsbericht
- Antrag zur Feststellung des GdB

FALL II PROBLEMLÖSUNG

Prioritätensetzung bei der Erledigung

- Unterscheidung von Wichtigem und Unwichtigem
- Kontaktaufnahme mit der Krankenkasse
- Kontaktaufnahme mit dem Pflegedienst
- Übersetzung der mitgebrachten Unterlagen

FALLBEISPIEL III

Frau C., 45 Jahre, arabischer Herkunft, pflegt seit 3 Jahren ihre 65-jährige Mutter in ihrem Haushalt. Im gleichen Haushalt leben noch ihre zwei Kinder sowie der Ehemann.

Grund für das Aufsuchen der Beratungsstelle:

- Ergebnis des Antrages auf Leistungen der Pflegeversicherung (Pflegestufe) negativ

FALL III PROBLEMLÖSUNG

- Besprechung des Pflegebedarfs in Anwesenheit des Ehemannes
- Erfassung des Pflegebedarfs durch männlichen Gutachter
- Gespräch unter Frauen, Klarwerden des eigentlichen Problems:
 - Verschweigen der Inkontinenz der Mutter aus Scham
 - Wirkung dessen auf die Leistungsgewährung

KONTAKTDATEN DES PROJEKTS / DER BERATUNGSSTELLE IN BERLIN

UPD/ Beratungsstelle Berlin, c/o Sozialverband VdK
Rubensstr. 84, 12157 Berlin

Telefon 030 – 85 62 95 86

hava.arik@upd-online.de

<http://www.unabhaengige-patientenberatung.de/upd-beratungsstelle-berlin.html>

Beratung in Türkisch

Die Beratung in türkischer Sprache wird nach Vereinbarung angeboten.

Terminvereinbarung unter 030 – 85 62 95 86

Info-Flyer in Türkisch auf der Webseite.

Die Förderung für die UPD läuft wahrscheinlich Ende 2010 aus.

KATIA KLEI

LINGUA-MEDICA HAMBURG: MEDIZINISCH-SOZIALES DOLMETSCHEN

DAS PROJEKT

Lingua-Medica ist ein reiner Dolmetschdienst und bietet medizinisch-soziales Dolmetschen an. Er vertritt qualifizierte und erfahrene Dolmetscher, die im Rahmen des 1995 von Herrn Niels-Jens Albrecht, Institut für Medizinsoziologie am Universitätsklinikum Hamburg- Eppendorf (UKE), ins Leben gerufenen Projektes "Migranterversorgung" zum Dolmetschen im medizinisch-sozialen Bereich ausgebildet wurden.

Das Projekt startete mit Einsätzen im Uniklinikum und intensivierte sich bis 2004 soweit, dass eine Gruppe von Dolmetscherinnen beschloss, die Einsätze auch auf weitere medizinische Einrichtungen in Hamburg auszuweiten. So entstand Lingua medica. Es hat dann ca. ein Jahr gedauert bis eine angemessene Form gefunden wurde, die Einsätze zu koordinieren und abzurechnen. Seit 2005 werden unsere Dolmetscher nicht nur in Krankenhäusern und medizinischen Einrichtungen in ganz Hamburg, sondern zunehmend auch bei Jugendämtern und Beratungsstellen erfolgreich eingesetzt.

WIE GEHT EIN AUFTRAG VOR SICH?

Die beauftragenden Stellen rufen bei uns an und teilen uns den gewünschten Tag, Uhrzeit und Sprache mit. Oft überlegen wir zusammen mit dem medizinischen Personal, nach Angabe der Herkunftslandes bzw. der Herkunftsregion des Patienten, welche Sprache oder Dialekt eingesetzt werden sollte. Unsere Aufgabe ist es dann, eine(n) geeignete(n) Dolmetscher(in) einzusetzen. Manche Einsätze müssen noch am gleichen Tag erfolgen, im Extremfall – 1,5 bis 2 Std. nach Auftragseingang. Dann können wir uns nur bemühen...

WELCHE QUALIFIKATIONEN HABEN DIE DOLMETSCHER/INNEN?

Qualifikationskriterien wie gerichtliche Vereidigung o. ä. spielen bei uns keine Rolle. Wichtig, neben der sprachlichen Eignung (alle Dolmetscher sind Muttersprachler), ist die persönliche Art, einfühlsam mit Menschen umzugehen.

Dafür sind wir da: dem Patienten, wenn möglich, die Angst zu nehmen, ihn mit dem medizinischen Personal zusammen zum Mitmachen zu bewegen, um die Behandlung zu unterstützen. Besonders im psychiatrischen und psychotherapeutischen Bereich ist das ganz wichtig. Die Patienten sind meistens sehr erleichtert und öffnen sich, wenn sie sich verstanden fühlen.

Die 1. Aufgabe ist immer die Sprachmittlung: die ärztliche Fachsprache dem nicht-medizinisch gebildeten Patienten „rüberzubringen“, so dass der Patient versteht, was vor sich geht. Feststeht aber auch: Sprach- und Kulturmittlung sind nicht zu trennen.

WER KOMMT ZU IHNEN?

Unsere Auftraggeber sind in erster Linie Krankenhäuser, Jugendämter und Beratungsstellen im Zusammenhang mit fremdsprachigen, in Deutschland lebenden und versicherten Patienten.

Eine andere Gruppe sind die sogenannten Selbstzahler aus anderen Ländern, vor allem russische und arabische Patienten. Diese werden von uns während ihres gesamten Aufenthaltes vollständig betreut.

WIE VIELE MITARBEITER HABEN SIE?

Lingua medica bietet Dolmetschen in über 40 Sprachen an.

Alle Dolmetscher sind auf freiberuflicher Basis tätig.

Insgesamt sind es ca. 70 Kollegen.

Für die am häufigsten angeforderten Sprachen wie Türkisch und Russisch haben wir entsprechend mehrere Mitarbeiter.

LINGUA MEDICA

Katia Klei
Schloßstraße 44
22041 Hamburg

Telefon 040 - 668 51 988

Telefax 040 - 668 51 982

Mobil 0178 - 66 00 332

lingua-medica@t-online.de

<http://www.lingua-medica-hamburg.de>

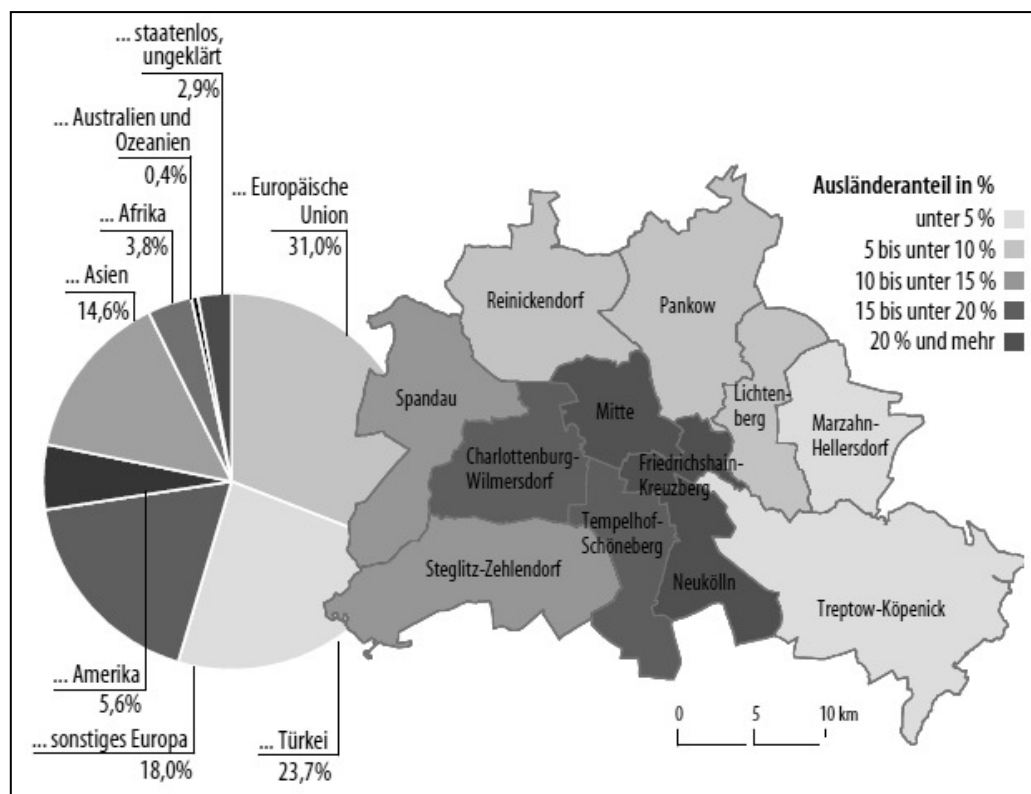
SABINE OLDAG

GEMEINDEDOLMETSCHDIENST BERLIN

NUR DIE HÄLFTE VERSTEHEN IST NICHT GENUG! - AUSGANGSSITUATION

In Berlin leben mehr als 800.000 Menschen mit Migrationshintergrund
(Statistisches Bundesamt Deutschland, 2008).

Über 460.000 Ausländer aus 186 Staaten sind in Berlin gemeldet
(Amt für Statistik Berlin-Brandenburg, Pressemitteilung vom 20.10.2009 – Nr. 327).



Migrantinnen und Migranten nehmen Beratungs-, Vorsorge- und Rehabilitationsangebote seltener in Anspruch und weisen einen schlechteren Gesundheitszustand auf. Durch sprachliche und kulturelle Barrieren ist die Behandlung von Migrant/innen aufwändiger und kostenintensiver (ca. 50 % höher bei chronischen Erkrankungen).

Zum Beispiel für die stationäre Versorgung in Berlin wurde festgestellt, dass ca. 34.000 Patient/innen Sprachmittlung benötigen (Erhebung der Berliner Senatsverwaltung für Gesundheit, Soziales und Verbraucherschutz, 2005) und bei den sozialen Diensten (Kreuzberg-Friedrichshain) ist die Verständigung mit 78% der Klient/innen schwierig. In nur ca. 5% der Fälle werden Dolmetscher/innen eingesetzt (Johanna Uebelacker, Alice-Salomon-Fachhochschule Berlin).

Probleme beim Dolmetscheinsatz von Begleitpersonen (z.B. Verwandte, Freunde) können sein

- Neutralität wird nicht gewahrt
- Befangenheit
- geringe Sachkenntnis, Fachausdrücke unbekannt
- unvollständige Übersetzung, unklare Antworten

Folgekosten und Negativwirkungen aufgrund von Verständigungsbarrieren und Mehraufwand und Kosten im Arbeitsprozess:

- erhöhter Zeitaufwand für Kommunikation
- Über-, Unter-, Fehlversorgung aufgrund von Missverständnissen bzw. Informationslücken
- Organisatorische Reibungsverluste
- Bewältigung von sprachlich/kulturell bedingten Konflikten ist erschwert

SPRACH- UND KULTURMITTLUNG -

EIN WICHTIGES INSTRUMENT DER INTERKULTURELLEN ÖFFNUNG

Entstehungsgeschichte des Projekts

- 1996 - Plan- und Leitstelle Gesundheit/Bezirksamt Kreuzberg entwickelt Idee für „Gemeindedolmetschdienst Berlin“
- 2003 - 2005 (1. EQUAL-Phase) - Qualifizierung von Migrant/innen zu Gemeindedolmetscher/innen
- 2005 - 2007 (2. EQUAL-Phase) - Etablierung des GDD als ein Angebot für Krankenhäuser, Gesundheitseinrichtungen, Jugend- und Sozialeinrichtungen

TÄTIGKEITSFELDER

1. QUALIFIZIERUNG DER GEMEINDEDOLMETSCHER/INNEN

In 3 Ausbildungskursen (2003 und 2004) wurden ca. 70 Gemeindedolmetscher/innen qualifiziert. Die Dauer betrug ca. 8 Monate inklusive eines 4-wöchigen Praktikums

Inhalte der Qualifizierung der Gemeindedolmetscher/innen waren

- Dolmetsch-, Übersetzungs- und Kommunikationstechniken
- Medizinische und psychologische Fachterminologien
- Gesundheitswissenschaftliche, sozialwissenschaftliche und psychologische Grundlagen
- Struktur des Gesundheits- und Sozialwesens in Deutschland
- Migrationssoziologie
- Interkulturelle Kompetenz
- Recht und Ethik

Was bietet der Gemeindedolmetschdienst?

- schnelle Vermittlung
- muttersprachliche Dolmetscher/innen
- schriftliche Übersetzungen
- falls erforderlich, langfristige Fallbegleitung
- Qualitätssicherung durch Fort- und Weiterbildungsangebote

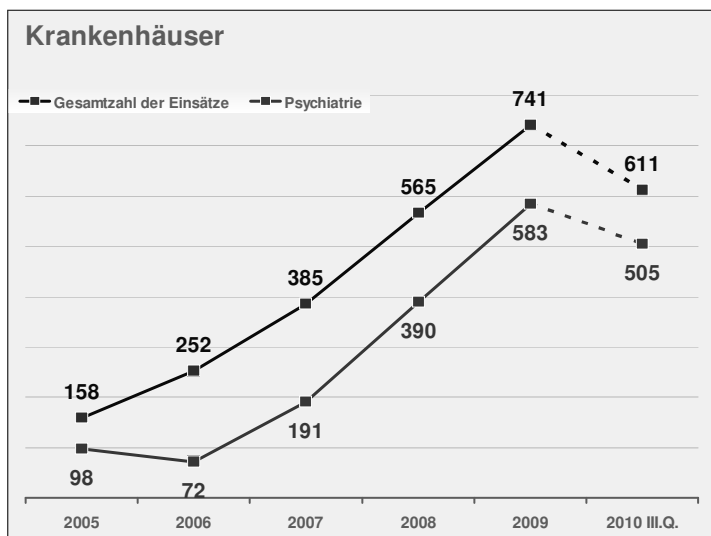
2. VERMITTLUNG VON GEMEINDEDOLMETSCHER/INNEN AUF HONORARBASIS

Vermittlung von Gemeindedolmetscher/innen auf Honorarbasis im Gesundheitsbereich:

- Krankenhäuser
- psychiatrische Kliniken
- öffentlicher Gesundheitsdienst (ÖGD)
- Vor- und Nachsorge

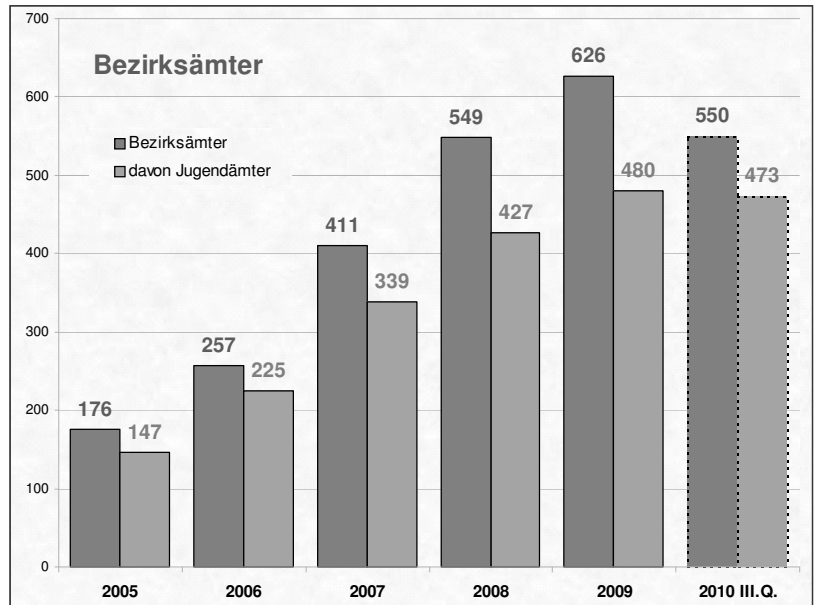
Einsatzfelder in Krankenhäusern nach Häufigkeit

- Psychiatrie
- SPZ / Neuro-Pädiatrie
- Pneumologie
- Diabetes-Ambulanz
- Gynäkologie
- Innere Medizin
- Onkologie
- Adipositas
- Epileptologie
- Stoffwechsel Ambulanz



Vermittlung von
 Gemeindedolmetscher/innen auf
 Honorarbasis im sozialen Bereich

- Behörden (z. B. Senatsverwaltungen, Bezirksämter, insbesondere Jugendämter)
- Wohlfahrtsverbände
- Beratungsstellen
- Kinder- und Jugendnotdienste
- Frauenhäuser



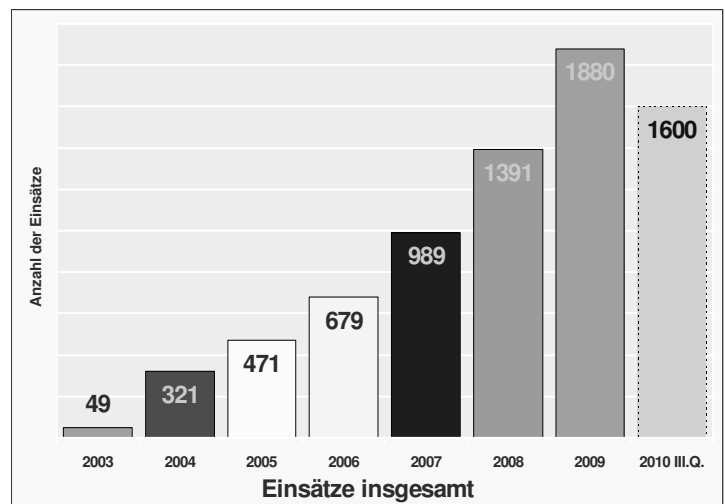
Wir bieten unter Anderem folgende Sprachen an:

Albanisch, Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Kroatisch, Kurdisch, Persisch, Polnisch, Roma, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Swahili, Thailändisch, Tschechisch, Türkisch, Ukrainisch, Vietnamesisch

Unsere Kunden

Zusammenarbeit mit Krankenhäusern,
 z. B.

- Charité
- Ev. KH Königin Elisabeth Herzberge (KEH)
- St. Hedwig Kliniken
- AVK Auguste-Viktoria-Klinikum
- Klinikum Neukölln
- Klinikum am Urban
- Klinikum Spandau
- SANA-Kliniken



Zusammenarbeit mit Behörden

- (z.B. sämtliche Bezirksämter Berlins: Friedrichshain-Kreuzberg, Neukölln, Mitte, Charlottenburg-Wilmersdorf, Spandau...)
- Jugendämter
- Kinder- und Jugendgesundheitsdienste
- Kinder- und Jugendpsychiatrische Dienste
- Sozialpsychiatrische Dienste (SpD)
- Gesundheitsämter
- Sozialämter

Weitere Auftraggeber & Nutzer

- Behandlungszentrum für Folteropfer
- Fachstelle Suchtprävention (pad e.V.)
- Hestia e.V., 3. Frauenhaus
- Internationaler Bund (Jugendmigrationsdienst)
- Kinder- und Jugendnotdienst
- „Pro-Seniore“ Sozialtherapeutisches Wohnen
- Wildwasser e.V., Mädchennotdienst
- AWO, Caritas, Diakonisches Werk, Paritätischer Wohlfahrtsverband LV Berlin e.V. ...

Schriftliche Aufträge

- Senatsverwaltungen für Bildung, Wissenschaft und Forschung, für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz und für Integration, Arbeit und Soziales
- ANE (Arbeitskreis Neue Erziehung e.V.)
- Berlin School of Public Health an der Charité
- Schlosspark-Klinik
- Alice-Salomon-Hochschule
- kom-zen Interkulturelle Öffnung der Altenhilfe
- Robert-Koch-Institut
- ZAGG (Zentrum für angewandte Gesundheitsförderung und Gesundheitswissenschaften) GmbH
- JobCenter

Die Vorteile des Gemeindedolmetschdienstes

Vorteile für Patienten – Patientenzufriedenheit

- bessere Information und Orientierung
- schnelles Schaffen einer Vertrauensbasis
- schnelle Klärung ihrer Anliegen
- weniger Komplikationen während der Behandlung

Vorteile für Klienten in Beratungssituationen

- Hemmschwelle für Kontaktaufnahme sinkt
- Verständigung über komplexe Probleme wird möglich
- geeignetes Gesprächsklima für vertrauliche Gespräche wegen Schweigepflicht und Neutralität der Mittler

Vorteile für beratende Berufe

- schnellere Verständigung über Beratungsziele
- bessere Motivation zur Mitarbeit
- erhöhte Chance, Ziele zu erreichen
- Rechtssicherheit bei einwilligungspflichtigen Maßnahmen

Vorteile für Ärzte und Pflegekräfte

- Entlastung von aufwändigen Gesprächen zur Verständnisklärung
- Vermeidung von Fehldiagnosen, -behandlungen
- Zeitersparnis
- bessere Compliance
- Rechtssicherheit bei informed consent

Vorteile für Krankenhäuser

- Verweildauer sinkt
- Qualität der Behandlung steigt
- Patientenzufriedenheit verbessert sich
- Sprachenvielfalt durch Pool-Lösungen
- Gemeindedolmetschdienst trägt zur interkulturellen Öffnung der Einrichtung bei.

Vorteile für Kostenträger (Krankenkasse, Kommune, usw.)

- Kosten sparen durch Zeitersparnis beim Fachpersonal (erhöhte Durchlaufzeiten, schnellere Zielerreichung)
- messbare Erhöhung der Effektivität
- Qualitätssicherung durch standardisierte Dienstleistung
- Erfüllung des gesetzlichen Versorgungsauftrages auch bei Migranten
- Verbesserung bei Prävention und Gesundheitsverhalten
- faire Preisgestaltung

Gesellschaftlicher Nutzen

- Zugänge und Partizipation zur Versorgung erhöhen sich
- Der Prozess der interkulturellen Öffnung der Regeldienste beschleunigt sich
- Integrationsindikatoren in den Bereichen Gesundheit, Bildung, Arbeitsmarkt verbessern sich

3. GEMEINNÜTZIGE EINSATZFELDER FÜR DEN GEMEINDEDOLMETSCHDIENST BERLIN

Eine Chance, den Gemeindedolmetschdienst weiter zu etablieren, stellt das Projekt „Gemeinnützige Sprach- und Kulturmittlung“ dar.

Sprach- und Kulturmittlung im Alltag von Schule, Kita und Beratungseinrichtungen

- Schulen
- Kitas
- Soziale Einrichtungen
- Einrichtungen freier Träger (z.B. Familienplanungszentren, Nachbarschaftsvereine, Schulstationen...)

Voraussetzungen der Inanspruchnahme

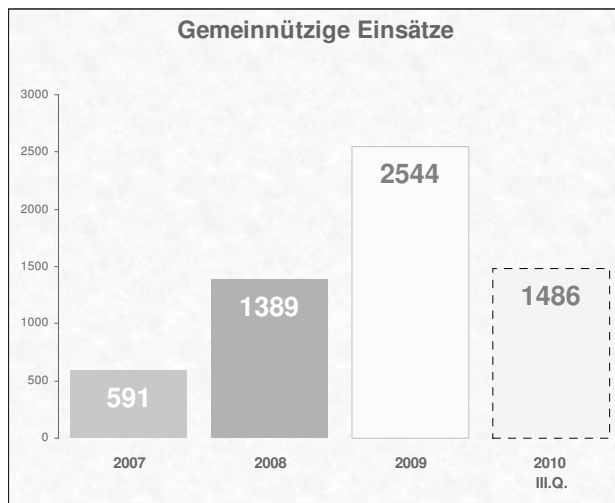
- Bedürftigkeit der Nutzer muss nachgewiesen sein
- Nutzer/innen verfügen über keine anderen Finanzierungsmöglichkeiten für Dolmetscheinsätze
- Zusätzlichkeit und kein Regelangebot
- Es werden Rahmenvereinbarungen abgeschlossen, um dem gemeinnützigen Angebot eine rechtlich bindende Grundlage zu geben

Es stehen für den gemeinnützigen Bereich 12 Sprachen zur Verfügung:

Arabisch, Bosnisch, Englisch, Französisch, Kroatisch, Kurdisch, Polnisch, Russisch, Serbisch, Spanisch, Türkisch, Vietnamesisch.

Art der Einsätze im Rahmen von

- Elterngesprächen
- Eltern- und Informationsabenden
- Beratungsgesprächen
- Schullaufbahnplanungen
- Halbjahresgesprächen
- Konfliktlösungen
- Informationsveranstaltungen
- Hausbesuchen...



FÖRDERUNG UND TRÄGER

Der Gemeindedolmetschdienst Berlin wird von Gesundheit Berlin-Brandenburg Arbeitsgemeinschaft für Gesundheitsförderung getragen und gefördert durch

- die Senatsverwaltung für Gesundheit, Umwelt und Verbraucherschutz
- die Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales
- Öffentlicher Beschäftigungssektor § 16 SGB II

GEMEINDEDOLMETSCHDIENST

Müllenhoffstr. 17
10967 Berlin

Telefon 030 - 44 31 90 90
Telefax 030 - 44 31 90 93

info@gemeindedolmetschdienst-berlin.de
<http://www.gemeindedolmetschdienst-berlin.de>

LINKLISTE ZUM THEMA GESUNDHEIT & MIGRATION

BROSCHÜREN UND RATGEBER

„**Gesundheit Hand in Hand**“ – Wegweiser durch das deutsche Gesundheitssystem. Broschüre für Migrant/innen mit Hinweisen zur Orientierung im deutschen Medizinbetrieb, hilft, die richtigen Wege und Ansprechpartner zu finden. Der Wegweiser ist in 15 Sprachen als pdf-Download verfügbar.

<http://www.bkk-bv-gesundheit.de/bkk-promig/44.o.html>

Transkulturelle Psychiatrie: Links zu Wegweisern und Broschüren rund um das Thema Migration und psychische Gesundheit aufgelistet für 11 Sprachen, Links zu transkultureller Psychiatrie / Psychotherapie / Ethomedizin des Dachverbandes der transkulturellen Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik im deutschsprachigen Raum e.V.

<http://www.transkulturellepsychiatrie.de>

ANBIETER, PROJEKTE, VERÖFFENTLICHUNGEN USW.

MiMi - Mit MigrantInnen für MigrantInnen - Das Projekt vom Ethno-Medizinischen Zentrum e.V. an bundesweit über 50 verschiedenen Standorten bildet Mediator/innen bzw. Lots/innen aus, die in ihrer Muttersprache Gesundheitsinformationen an Migrant/innen weitergeben. Es gibt Landesprogramme in Schleswig-Holstein, Hamburg, Niedersachsen, Hessen, Nordrhein-Westfalen und Bayern, die jeweils unterschiedliche Schwerpunktthemen haben.

<http://www.ethno-medizinisches-zentrum.de>

InfoDienst Migration und öffentliche Gesundheit der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung mit Links zu Veröffentlichungen, Projekten und Ideen, Tagungen, Veranstaltungen und Fortbildungen, Angeboten und Anbietern

<http://www.infodienst.bzga.de>

Heinrich-Böll-Stiftung: DOSSIER Migration & Gesundheit mit Artikeln und Verweisen zu Gesundheitsversorgung, psychische Gesundheit & transkulturelle Psychologie/Psychiatrie, Gesundheitsförderung und Projekte

http://www.diversity-boell.de/web/integration/47_2075.asp

Wissensportal zum Thema Kultur und Gesundheit: Informationen, Fachthemen, Datenbank für Mediziner, Pflegepersonal, Multiplikatoren und interessierte Laien über Wertvorstellungen und Präferenzen von muslimischen Patienten, mit türkischen, arabischen, persischen [e-Health Links](#) für Muslime. *Herausgeber:* Institut für Geschichte, Theorie und Ethik der Medizin der Johannes Gutenberg-Universität Mainz

<http://www.kultur-gesundheit.de>

Mehrsprachige Kommunikations-Materialien (KOM-MA): Dokumente und Materialien zur Erleichterung der Kommunikation mit ausländischen Patient/innen mit kurzen Sätzen und Pictogrammen, Download von Beispielen in Englisch und Türkisch. Ein Projekt des Sozialwissenschaftlichen Forschungszentrum (SFZ) der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen Nürnberg.

<http://www.klinikum-nuernberg.de>

Selbsthilfe für Migrant/innen - Informationen und Links bei der Nationalen Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung und Unterstützung von Selbsthilfegruppen (NAKOS)

<http://www.nakos.de/site/fragen-und-fakten/migrantinnen>

REGIONALE ANGEBOTE BERLIN

ÜBERSICHTEN

Der Beauftragte für Integration und Migration in Berlin: Wegweiser zum Download oder als Schriftversion: "Integration und Migration - ein Wegweiser für Berlin" und "Berliner Wegweiser für von häuslicher Gewalt betroffene Migrantinnen"

<http://www.berlin.de/lb/intmig/wegweiser/index.html#wegweiser>

Arbeitskreis Selbsthilfe und Migration der Berliner Selbsthilfekontaktstellen c/o Verein zur Förderung von Selbsthilfe-Kontaktstellen selko e.V., bietet eine Broschüre an (Selbsthilfe und Migration), die darüber informiert, was Selbsthilfe meint, Beispiele gelungener Selbsthilfearbeit vorstellt, mit einer Liste von bestehenden Gruppen und Beratungsadressen. Onlineliste von Selbsthilfeadressen/Gruppen in Berlin nach Sprachen sortiert bei [Selbsthilfe & Migration](#).

<http://www.sekis-berlin.de>

Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V.: Migration, Integration und Gesundheit - Linkliste zu zielgruppenspezifischer Gesundheitsförderung

<http://www.gesundheitberlin.de>

INFORMATION UND BERATUNG

Gesundheitsprojekt im Bayouma-Haus in Berlin Kreuzberg, *Träger* Arbeiterwohlfahrt Friedrichshain-Kreuzberg e.V.:

Informationen in 10 Sprachen zu Gesundheitsvorsorge, inklusive mehrsprachigem Impfkalendar, mit Adressen von Beratungsstellen in Berlin.

<http://www.berliner-gesundheitsportal.de>

Informations-, Beratungs- und Vermittlungsstelle für erkrankte und /oder gesundheitlich gefährdete Migrant/innen

<http://www.bayouma-haus.de>

AKAM und Archiv - Gesundheitsinformation und -beratung für Migrant/innen: Informationen im Archiv zum Thema Gesundheit in über 50 Sprachen und mehr, Hilfe im Umgang mit Einrichtungen der gesundheitlichen und sozialen Dienste wie Gesundheitsämter, Krankenkassen, Gesundheitsberatungsstellen

<http://www.via-in-berlin.de> (unter Projekte)

MUT Gesellschaft für Gesundheit mbH: kostenlose Hilfe und Beratung für Menschen mit Migrationshintergrund, Unterstützung zu Fragen der gesundheitlichen Vorsorge und Versorgung, Begleitung bei Arztbesuchen und mehr, in russisch, englisch, französisch

http://www.mut-gesundheit.de/soz_migranten.htm

IdeM - Informationszentrum für dementiell und psychisch erkrankte sowie geistig behinderte MigrantInnen und ihre Angehörigen (IdeM) in Berlin bietet allen Ratsuchenden und Interessierten Information, Beratung und Vermittlung im Zusammenhang mit dementiell und psychisch erkrankten sowie geistig behinderten, vor allem älteren Menschen.

<http://www.idem-berlin.de>

FRAUEN UND MÄDCHEN

Feministisches Frauen Gesundheitszentrum e.V. in Berlin: Angebote für Migrantinnen: Beratung, Publikationen und Veranstaltungen zu den Themen Wechseljahre, Brustgesundheit, Myome, Menstruationsbeschwerden, u.v.m., Kurs "Älterwerden und Gesundheit - Die Patientinenschulung", der für Migrantinnen zweisprachig mit Übersetzung ins Türkische, Arabische, Russische oder Bosnisch-Serbisch-Kroatische stattfindet.

Beratung und weiterführende Adressen in Berlin zu Krankenhäusern, Diagnose- und Behandlungszentren, Ärzt/innen, spezifischen Beratungseinrichtungen, Traumatherapeut/innen usw. speziell für Migrantinnen unter Tel. 030 213 95 97 Mo, Di, Do, Fr 10-13 Uhr und Do 17-19 Uhr

<http://www.ffgz.de>

AKARSU e.V.: Gesundheitsetage für Frauen und Mädchen aus Berlin vor allem mit Migrationshintergrund und sozial schwachem Status, Beratung und Informationen in verschiedenen Sprachen (deutsch, türkisch, arabisch, englisch), Gesundheitsförderung, Gesundheitsberatung

<http://www.akarsu-ev.de>

Interkulturelles Frauenzentrum S.U.S.I.: Psychologische Beratung (Krisen, Depressionen, Medikamentenabhängigkeit, Sucht), Sozial- und Rechtsberatung in verschiedenen Sprachen

<http://www.susi-frauen-zentrum.com>

Afrikaherz - Gesundheit und Migration: Sozial- und Gesundheitsberatung für afrikanische Migrant/innen, insbesondere für Frauen und Mädchen, verschiedene Sprachen, Begleitung zu Ärzten, Behörden und anderen Einrichtungen und mehr

<http://www.via-in-berlin.de> (unter Projekte)

FLÜCHTLINGE UND MIGRANTINNEN OHNE PAPIERE

Malteser Migranten Medizin (MMM): ärztliche Beratung und Betreuung für Menschen ohne Krankenversicherung für Flüchtlinge und illegal in Deutschland Lebende

<http://www.malteser-berlin.de>

Büro für medizinische Flüchtlingshilfe: Projekt von antirassistischen Gruppen, das Migrant/innen und Flüchtlinge dabei unterstützt, medizinisch versorgt zu werden. Kostenlos, anonym und unabhängig von staatlichen Institutionen.

<http://www.gesundheitsladen-berlin.de/fluechtling.php>

Flüchtlingsrat Berlin: Thema Medizin und rechtliche Grundlagen für die medizinische Behandlung von Flüchtlingen und Migrant/innen ohne Papiere

<http://www.fluechtlingsrat-berlin.de/akmedizin.php>

LESBEN UND SCHWULE

MILES - Zentrum für Migranten, Lesben und Schwule: Psychosoziale Beratung, erste Hilfe in Krisensituationen und Vermittlung an andere kompetente Beratungseinrichtungen für homosexuelle Migrant/innen und ihre Angehörigen. Beratungs-Hotline: 030 44 00 82 40 Mi und Do 15 - 18 Uhr.

<http://www.blsb.de>

GLADT Berlin: Selbsthilfeorganisation türkeistämmiger Lesben, Schwuler, Bi- und Transsexueller. kulturelle Angebote; politischen Aktivitäten; HIV-Prävention mit Migrant/innen; Hilfe und Beratung zu: Coming Out, Familie, Ausländer/innen- und Lebenspartnerschaftsrecht, Sucht, Gesundheit, Gewalt, Diskriminierung

<http://www.gladt.de>

WEITERE REGIONALE ANGEBOTE

Ministerium für Umwelt, Gesundheit und Verbraucherschutz (MUGV): Gesundheitswegweiser für Migrant/innen im Land Brandenburg informiert über medizinische Versorgung und Möglichkeiten der medizinischen Vorsorge in deutsch, englisch, französisch, polnisch, serbokroatisch, russisch und vietnamesisch als pdf-Dokument.

<http://www.mugv.brandenburg.de>

Gesundheitsleitfäden von MiMi - Mit Migranten für Migranten: Informationen über Vorsorge und Gesundheit, Krankenkassen und Pflege, mit Glossar und Adressen für Erwachsene und Kinder erhältlich in 14 Sprachen für die folgenden Bundesländer als pdf-Download:

- [Gesundheitsleitfaden Hessen](#)
- [Gesundheitsleitfaden Schleswig-Holstein](#)
- [Gesundheitsleitfaden Niedersachsen](#)
- [Gesundheitsleitfaden NRW](#)
- [Gesundheitsleitfaden Bayern](#)

<http://www.bkk-bv-gesundheit.de/bkk-promig/6.o.html>

Diese Linkliste finden Sie auch auf der Website der Informationsstelle der Theodor Springmann Stiftung, Stand 8. März 2011, unter <http://www.patiententelefon.de/gesundheit/migration.html>

HERAUSGEBER / INHALTLICH VERANTWORTLICH

Informationsstelle der Theodor Springmann Stiftung, Evelyne Hohmann

Reuchlinstr. 10-11

10553 Berlin

Telefon 030 - 44 02 40 79

Telefax 030 - 44 02 40 99

auskunft@patiententelefon.de

<http://www.patiententelefon.de> - <http://www.inkanet.de>

Das Patiententelefon der Theodor Springmann Stiftung unterstützt bei der Suche nach beratenden und helfenden Einrichtungen zu Patientenschutz, Schmerz(therapie), Trauer, Sterben, Hospiz und den angrenzenden Bereichen Alter, Gesundheit, Pflege, chronische und terminale Erkrankungen. Rufen Sie uns an – wir recherchieren für Sie!