

# Das kultursensible Krankenhaus: Barrieren abbauen, Verständigung fördern

Experten aus ganz Deutschland haben sich auf einer Fachtagung im Haus der Ärzteschaft dafür ausgesprochen, die kulturelle Sensibilität in der stationären Versorgung zu fördern. Damit soll die Qualität der Versorgung von Patienten mit Migrationshintergrund gesteigert werden.

von Jocelyne Fischer

„Stellen Sie sich einmal vor, sie würden im Ausland ins Krankenhaus eingeliefert. Ihnen wären die Werte, Tabus und kulturellen Eigenheiten des Landes fremd und Sie wären seiner Sprache nicht mächtig. Sie verstanden den Arzt nicht und der Arzt verstand Sie nicht. Wie würden Sie sich nun fühlen?“ Mit diesen Worten begrüßte Dr. Martina Levartz, Geschäftsführerin des Instituts für Qualität im Gesundheitswesen Nordrhein (IQN), Anfang November die Teilnehmer der Fachtagung „Kultursensibilität wagen!“. Gemeinsam mit dem Universitätsklinikum Düsseldorf, dem Psychosozialen Zentrum für Flüchtlinge Düsseldorf e.V. und der Akademie für Öffentliches Gesundheitswesen Düsseldorf hatte das IQN ins Haus der Ärzteschaft eingeladen, um neue Wege im Umgang mit sprachlichen und kulturellen Unterschieden bei Patienten mit Migrationshintergrund zu erörtern.

Das Deutsche Krankenhausinstitut (DKI) untersuchte 2012 in einer Studie die Kultursensibilität von Kliniken in Nordrhein-Westfalen und stellte dabei fest, dass 17 Prozent der Patientinnen und Patienten und 14 Prozent der Mitarbeiter in nordrhein-westfälischen Krankenhäusern einen Migrationshintergrund haben. „Krankenhäuser sind heute Multikulti-Organisationen“, so Dr. Karl Blum, Leiter Geschäftsbereich Forschung des DKI. Das Institut stützte sich bei diesen Angaben auf Schätzungen der Krankenhäuser, die den kulturellen Hintergrund ihrer Patienten routinemäßig nicht erfassen.

Die Studie zeigte, dass einige Krankenhäuser bereits auf die besonderen Bedürfnisse von Menschen mit Migrationshinter-

grund eingehen. Etwa die Hälfte der Krankenhäuser stellen ihren Patienten mehrsprachige Informationsmaterialien zur Verfügung. Einige Krankenhäuser berücksichtigen in ihrer Menüauswahl religiöse und kulturelle Aspekte und bemühen sich um ein kulturspezifisches Belegungsmanagement. Die Krankenhäuser schätzten den Nutzen einer kultursensiblen Versorgung als besonders hoch ein, so Blum. Auf diese Weise könnten Fehldiagnosen und lange Liegezeiten vermieden und die Zufriedenheit der Patienten und Mitarbeiter erhöht werden, wie die Befragung ergeben habe.

Ogleich die Krankenhäuser kulturellen und religiösen Bedürfnissen ihrer Patienten teilweise bereits entsprechen, mangle es weithin an einer strategischen und operati-

ven Zielplanung sowie an einer Erfolgskontrolle der bisherigen Aktivitäten und Maßnahmen, so Blum. Er schlug daher vor, Kultursensibilität in der Unternehmensstrategie der Krankenhäuser zu verankern und Verantwortlichkeiten klar zu definieren. Dazu gehört seines Erachtens auch der Einsatz professioneller Dolmetscher für Patienten mit geringen Deutschkenntnissen.

Die DKI-Studie zeigte, dass bisher in über der Hälfte der Fälle fremdsprachiges Krankenhausinternes Personal aus dem ärztlichen und pflegerischen Dienst hinzugezogen wird, um zwischen Arzt und Patient zu übersetzen. Daneben wird häufig auch auf Angehörige, Freunde und Bekannte der Patienten zurückgegriffen. In immer mehr Fällen werden auch jugendliche Angehörige oder Kinder für die Übersetzung hinzugezogen. Heike Reineke vom Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen sagte dazu: „Der Einsatz professioneller Dolmetscher muss elementarer Bestandteil der Versorgung werden, kein Add-On.“

Grundlegende Probleme in der Arzt-Patienten-Kommunikation können neben den sprachlichen Barrieren auch kulturelle Unterschiede wie divergierende Norm- und Wertesysteme, Krankheits- und Gesundheitskonzepte sowie besondere gesellschaftliche Tabus sein, konstatierte auf der Tagung auch André Karger, Oberarzt am Klinischen Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie der Uniklinik Düsseldorf: „Bereits in der Arzt-Patienten-Kommunikation, in der beide Seiten dieselbe Sprache beherrschen, ist das gegenseitige Verstehen häufig schwierig“, sagte Karger. „Beherrscht der Patient die deutsche Sprache nicht, erschwert das die Kommunikation erheblich.“ Er verwies zudem auf implizite Stereotype, die nach seinen Worten eine starke Relevanz in der Arzt-Patienten-Kommunikation haben können. Karger appellierte an seine Kollegen, Vorannahmen zu reflektieren, die im Umgang mit Patienten ihr Verhalten beeinflussen. Auf europäischer Ebene sowie in nordrhein-westfälischen Krankenhäusern hätten sich bereits einige Projekte zum Thema kultursensibles Krankenhaus etabliert.

## Mit der „DocCard“ für eine erfolgreiche Arzt-Patienten-Kommunikation:

Mit den „DocCards“ hat das Projektteam des Uniklinikums Düsseldorf unter Leitung von André Karger seine Vorstellungen von einem kultursensiblen Krankenhaus fit für den ärztlichen Alltag gemacht.

### 1. Erfolgreiche Arzt-Patienten-Gespräche trotz Sprachbarrieren

Die „DocCard“ soll Tipps geben, wie ein erfolgreiches Arzt-Patienten-Gespräch trotz Sprachbarrieren funktionieren kann. Der Einsatz von Mimik und Gestik sowie Zeichnungen oder anderen visuellen Mitteln sollen das Verständnis zwischen Arzt und Patient erleichtern. Auf der „DocCard“ raten die Autoren den Ärztinnen und Ärzten zudem, den Patienten an wichtigen Stellen des Gesprächs zu bitten, das Gesagte zusammenzufassen. So kann dieser sich versichern, dass der Patient alles verstanden hat.

### 2. Erfolgreiche Arzt-Patienten-Gespräche mit Dolmetscher

Auch für den Einsatz von Dolmetschern hat das Universitätsklinikum eine griffige Handlungsempfehlung für die Arztkittel tasche entwickelt. So soll der Arzt Augenkontakt zum Patienten halten und den Patienten stets direkt ansprechen. Zudem sei es wichtig, nur wenige Informationen auf einmal zu kommunizieren und dem Dolmetscher Pausen für das Übersetzen der Fragen und Antworten zu lassen.

Die „DocCards“ können Sie sich unter [www.fit-for-diversity-skills.de](http://www.fit-for-diversity-skills.de) herunterladen. Hier finden Sie auch ein Video mit einem Best-Practice-Beispiel.