

ClaraZyttig

04 / 14

Mehr oder weniger voll und ganz zufrieden –
die Mitarbeiterbefragung 2014

Seite 6



Übersetzungshilfen
Comment?
No entiendo.
Anlamiyorum

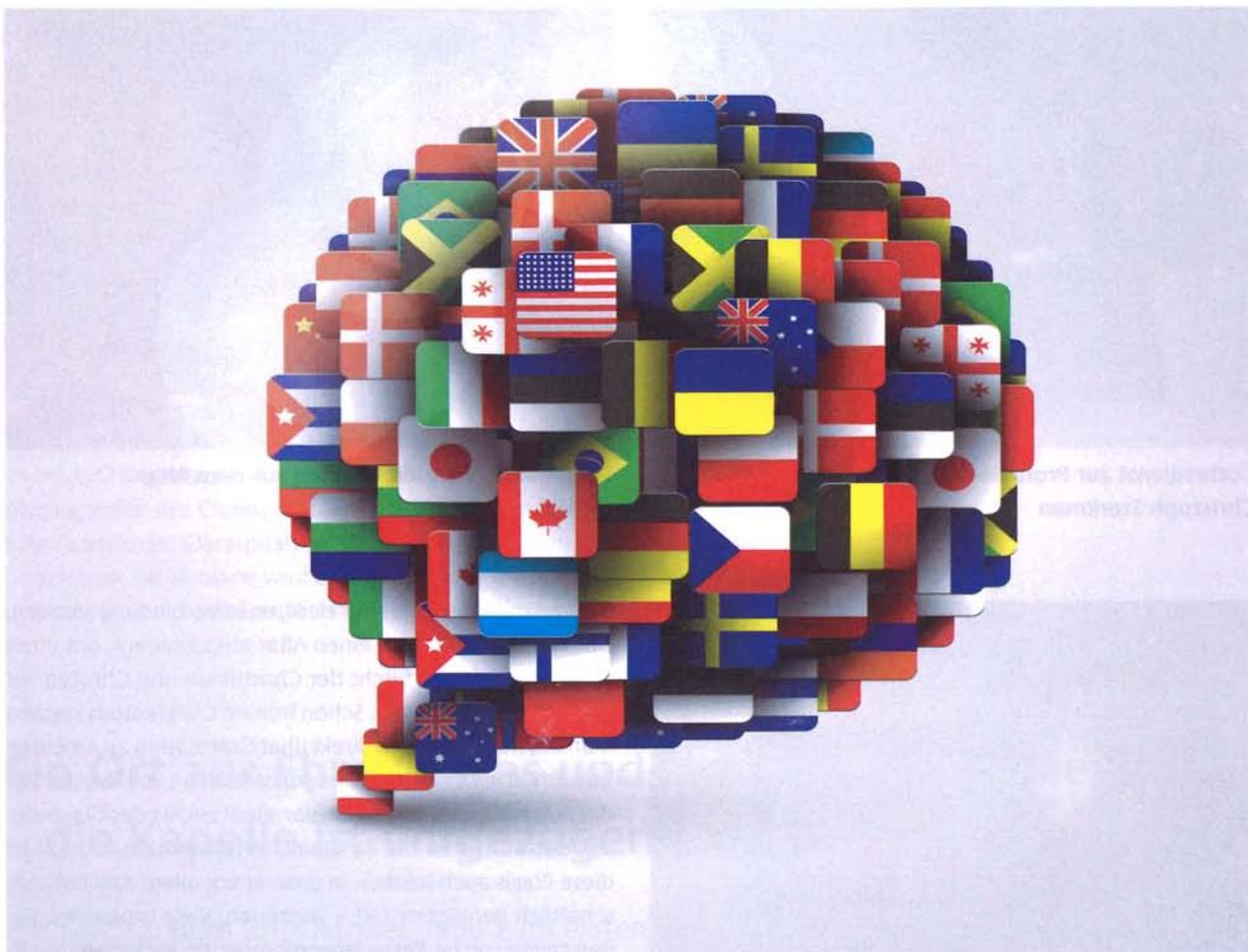
Seite 16

Qualitätsmanagement
IMS – das neue
Dokumenten-
managementsystem

Seite 20

Bauchzentrum
Wir stellen uns vor:
die Stoma- und
Wundberatung

Seite 24



Comment? No entiendo. Anlamıyorum.

In den vergangenen Jahren suchen vermehrt nichtdeutschsprachige Patienten das Claraspital auf. Gründe dafür sind die demografische Entwicklung aber auch Kooperationen wie mit dem Hôpital du Jura. Sprachbarrieren in der Gesundheitsversorgung können bei Patienten mit limitierten oder keinen Deutschkenntnissen zur Beeinträchtigung der Patientensicherheit führen und/oder die Patientenzufriedenheit beeinflussen. Im vergangenen Jahr wurde deshalb ein Konzept erarbeitet, mit dem mit verschiedenen Übersetzungshilfen die kommunikativ wichtigsten Stationen des Patientenpfades abgedeckt werden können.

Eine Arbeitsgruppe bestehend aus Mitgliedern aller Abteilungen hat mit Unterstützung der Beratungsfirma cctm entlang des Patientenprozesses die Kommunikationsflüsse und -bedürfnisse fremdsprachiger Patienten festgehalten und evaluiert, mit welchen Instrumenten diese Bedürfnisse bestmöglich abgedeckt werden können.

Seit diesem Sommer ist nun die Umsetzung verschiedener Hilfsmittel im Gange. So soll der flächendeckende Einsatz fremdsprachiger Formulare die Aufklärung der Patienten sicherstellen. Entsprechend wurden die einzelnen Abteilungen beauftragt, ihre Formulare und Aufklärungsbogen übersetzen zu lassen oder bestehende Formulare bei entsprechenden

Anbietern einzukaufen. Wir haben uns dabei auf die am häufigsten auftretende Fremdsprache Französisch konzentriert sowie auf Englisch, mit dem aufgrund seiner internationalen Geläufigkeit viele andere Sprachen abgedeckt werden können. In einzelnen Abteilungen wurden die Formulare auch auf Italienisch, Türkisch und Albanisch übersetzt.

Im Juli wurde im Rahmen einer Personaldienstbefragung eine Erhebung der Fremdsprachkompetenz der einzelnen Mitarbeitenden durchgeführt. Ziel ist hier, für den Bedarfsfall eine Fremdsprachenliste zur Verfügung zu haben, durch die umgehend ein Mitarbeitender im Claraspital gefunden werden kann, welcher die angeforderte Sprache spricht und bereit ist, für alltägliche Übersetzungen in unkritischen Situationen einzuspringen. Übers Claranet soll diese Liste mit Sprachkenntnissen und interner Telefonnummer abgerufen werden können. Die Bereitstellung ist für Anfang 2015 geplant. Ebenfalls ist der Personaldienst dabei, eine einfache Sprachschulung für Französisch (1. HJ 2015) und Englisch (2. HJ 2015) im medizinischen Kontext zu prüfen, für die in der Geschäftsleitung beschlossenen Bereiche Rezeption, Patientendienst, Case Management ambulant und zusätzlich für Interdisziplinären Notfall. Die ersten Pilotkurse starten im Januar 2015.

Eine bereits seit langem bestehende Möglichkeit, die vielen Mitarbeitenden nicht bekannt oder nicht bewusst ist, ist der HEKS-Dolmetscherdienst. Gerade bei planbaren, wichtigen Gesprächen, wenn keine Angehörigen die Übersetzung übernehmen können, kann dies der richtige Weg sein.

Bei kurzfristigen Übersetzungseingängen kann der Nationale Telefondienst kontaktiert werden. Dieser leistet rund um die Uhr und in über 50 Sprachen Übersetzungshilfe in Form von Telefonkonferenzen.

Und schliesslich haben wir neu im Claranet ein Spitalwörterbuch aufgeschaltet, das in den fünf Sprachen Französisch, Englisch, Albanisch, Italienisch und Türkisch Übersetzungen für Begriffe und Sätze auflistet, die im Spitalumfeld besonders häufig benötigt werden. Abgedeckt sind (vorerst) die Bereiche «Aktivitäten des täglichen Lebens», «aktuelle Situation», «Anamnese», «Angaben zur Person», «Diagnosemitteilung – Therapie und Verordnung», «Ernährung», «Lokalisation» und mehr.

Vorgehen

Wie soll nun aus all diesen Angeboten das richtige hinzugezogen werden? Dazu wurde von der Pflege ein Ablauf entwickelt:

Greifen Sie wenn möglich zurück auf

1. eine Begleitperson des Patienten
2. eine Mitarbeitende der Abteilung mit der entsprechenden Sprachkompetenz oder
3. das Spitalwörterbuch

Zeigen sich diese drei Massnahmen als unzureichend (entsprechende Sprachkompetenz oder zu übersetzende Sprache ist nicht vorhanden) kann

4. eine Mitarbeitende aus einem anderen Spitalbereich organisiert werden.

Ist dies nicht möglich oder sind alle Massnahmen weiterhin unzureichend (Fach- oder Übersetzungskompetenz, Diskretion oder emotionale Gründe) kann nach Absprache mit dem behandelnden Kaderarzt, dem Dienstkaderarzt oder der Stationsleitung ein Dolmetscherdienst in Anspruch genommen werden.

5. Der nationale Telefondienst für unmittelbare und kurzfristige Übersetzungen
6. Der Dolmetscherdienst der HEKS für planbare Übersetzungen, die nicht unmittelbar erfolgen müssen.

Sämtliche Angaben zu den Übersetzungshilfen finden Sie im Claranet. Also sowohl diesen Ablauf wie das Vorgehen bei Inanspruchnahme der beiden Dolmetscherdienste sowie das Spitalwörterbuch. Den Link finden Sie links in der Navigationsleiste auf der Einstiegsseite. Klicken Sie sich einmal durch, damit Sie im entscheidenden Moment wissen, wo und wie Sie suchen müssen.

Trix Sonderegger

Kommunikationsbeauftragte