

Fall des Monats Oktober 2022

Sprachbarriere bei Entlassung überwinden

Fall-Nr.

233966

Zuständiges Fachgebiet

leer

Altersgruppe des Patienten

leer

Wo ist das Ereignis passiert?

Krankenhaus

Was ist passiert?

Eine Patientin ohne Deutschkenntnisse wurde nach einem operativen Eingriff entlassen und erhielt ihren regulären Arztbrief für den Hausarzt mit. Patientin stellte sich beim niedergelassenen Arzt, bei bestehender Sprachbarriere, vor. Sie hatte keinerlei Informationen hinsichtlich Verhaltensweise und Kostformen nach dem operativen Eingriff.

Was war das Ergebnis?

Das Risiko wäre eine Verschlechterung/Komplikation und die Wiederaufnahme in das Krankenhaus aufgrund fehlender Compliance.

Wo sehen Sie Gründe für dieses Ereignis?

Gründe:

Fehlende Informationsmaterialien für nicht Deutsch sprechende Patient:innen bei bestehender Sprachbarriere, ggf. fehlendes Entlassungsgespräch - ggf. unter Einbindung der Familie, damit die erforderlichen Verhaltensweisen mitgetragen werden.

Vermeidung:

Entwicklung von Informationen zu Verhaltensweisen nach Eingriffen, bei erforderlichen Informationen für Kostformen auch Berücksichtigung der "Kultur".

Welche Faktoren trugen zu dem Ereignis bei?

- Organisation (zu wenig Personal, Standards, Arbeitsbelastung, Abläufe etc.)

Wie häufig ist dieses Ereignis bisher ungefähr aufgetreten?

leer

Wer berichtet?

Arzt / Ärztin, Psychotherapeut/in

Kommentar des Anwender-Forums (2022):

Die bzw. der Berichtende vermutet als mögliche Gründe für das geschilderte Ereignis fehlende Informationsmaterialien für Patient:innen, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind und wirft die Frage auf, ob überhaupt ein Entlassgespräch - gegebenenfalls unter Einbeziehung von Angehörigen - stattgefunden hat. Das Anwenderforum formuliert weitere Fragen, deren Antworten für die Analyse des Ereignisses hilfreich gewesen wären:

- Wie wurde im Vorfeld mit der Patientin kommuniziert?
- Wenn ein Entlassgespräch unter Einbeziehung von Angehörigen stattgefunden hat, haben diese möglicherweise die Inhalte nicht ausreichend vermittelt?
- Wurden im Entlassbrief Empfehlungen zu Verhaltensweisen und Kostformen mitgegeben?
- Fand das Ereignis im ambulanten oder stationären Bereich statt?

Schon das Patientenrechtegesetz verpflichtet die behandelnden Personen den Patient:innen „in verständlicher Weise“ zu Beginn der Behandlung und, soweit erforderlich, in deren Verlauf sämtliche für die Behandlung wesentliche Umstände zu erläutern, insbesondere die Diagnose, die voraussichtliche gesundheitliche Entwicklung, die Therapie und die zu und nach der Therapie zu ergreifenden Maßnahmen.

Das Anwenderforum hat dazu folgende Empfehlungen erarbeitet:

- Bei Erkennen einer Sprachbarriere sollte bereits direkt bei der Aufnahme der Umgang mit der Sprachbarriere während des Aufenthaltes und bei der Entlassung geplant werden.
- Die Planung elektiver Eingriffe sollte langfristig erfolgen, so dass vorab geklärt werden kann, wie die Übersetzung wichtiger Informationen erfolgen kann.
- Informationsmaterialien zu Standardeingriffen können in verschiedenen Sprachen vorbereitet werden.
- Als technische Hilfsmittel können Übersetzungsgeräte zu Hilfe genommen werden, die es für eine Vielzahl von Sprachen auch mit medizinischem Vokabular gibt.
- In Krankenhäusern kann eine Liste von Mitarbeitenden erstellt werden, die in der Lage sind, in andere Sprachen zu übersetzen.
- Gegebenenfalls kann ein Dolmetscherdienst eingesetzt werden.

Die Einbeziehung von Klinikpersonal aus anderen Bereichen kann Nachteile mit sich bringen, denn die Mitarbeitenden müssen gegebenenfalls ihre jeweiligen Tätigkeiten unterbrechen. Zudem kann die Problematik bestehen, dass sie zwar andere Sprachen sprechen, diese jedoch nicht im medizinischen Kontext.

Außerdem wird die Frage der (Rechts-) Sicherheit der medizinischen Beratung aufgeworfen, insbesondere, wenn die Mitarbeitenden aus anderen Fachbereichen der Klinik rekrutiert werden, Angehörige einbezogen werden oder Übersetzungsgeräte Verwendung finden. Die behandelnden Mitarbeiter können nicht sicherstellen, dass die Übersetzung korrekt erfolgt. In allen Fällen muss der Datenschutz und das Patientengeheimnis beachtet werden.

Das Gelingen von Aufklärungs- oder Entlassgesprächen kann neben Sprachbarrieren auch durch kulturelle Faktoren beeinflusst werden, etwa wenn Patient:innen sich nicht trauen, zu fragen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Dies erfordert aktives Nachfragen durch die Ärztin bzw. den Arzt.

Wichtig ist, daran zu denken, dass Sprachbarrieren nicht nur bei unterschiedlichen Sprachen existieren, sondern auch innerhalb einer gemeinsamen Sprache, wenn Inhalte insbesondere einfacher Sprache vermittelt werden müssen. Hier können im Klinikalltag Piktogramme oder Abbildungen hilfreich sein.