

Erfolgreiche Arzt-Patienten-Gespräche trotz Sprachbarrieren

# DocCards: Checkliste hilft bei Patienten mit mangelnden Deutschkenntnissen

Der Anteil der Personen mit Migrationshintergrund und der Ausländeranteil nimmt in Deutschland zu. Dies stellt das Gesundheitssystem und mit ihm Ärztinnen und Ärzte vor besondere Herausforderungen. Kulturspezifische Faktoren prägen Gesundheits- und Krankheitsverhalten. Es sind vor allem Sprachbarrieren, die neben kulturellen Unterschieden und kulturbezogenen Stereotypen die Kommunikation zwischen Behandelnden und Patienten erschweren. Dadurch entstehen weitere Problemen in der Diagnostik, Therapie, Pflege und psychosozialen Betreuung. Der Arbeitskreis zur Steigerung der Kultursensibilität in der ärztlichen Aus-, Fort- und Weiterbildung in Nordrhein-Westfalen (NRW) hat handliche Checklisten als „Taschenkarten“ erstellt, die DocCards für erfolgreiche Arzt-Patienten-Gespräche.

Unter zwischenmenschlicher Kommunikation versteht man alle Aspekte persönlicher Interaktion, Kontakte und Kommunikation zwischen Individuen oder den Mitgliedern einer Gruppe. Dabei wird Sprache als ein Medium angesehen, in dem Kommunikation abläuft. Wenn zwischen dem „Sender“ und dem „Empfänger“ sprachliche Barrieren bestehen, sind Missverständnisse und Unklarheiten vorprogrammiert. In der Arzt-Patienten-Kommunikation ergeben sich auf der Seite des Mediziners daraus Probleme, die sowohl die Diagnosestellung als auch die Therapie beeinflussen können. Mit der Konsequenz, dass die Qualität der Behandlung reduziert wird. Auf der Seite des Patienten entsteht neben Verunsicherung und Irritation auch Unzufriedenheit. Die Mitarbeit an der Therapie wird gefährdet. Ein wechselseitiger Prozess der Frustration und Hilflosigkeit kann die Folge sein.

Der 2012 gegründete Arbeitskreis zur Steigerung der Kultursensibilität in der ärztlichen Aus-, Fort- und Weiterbildung in NRW entwickelte zusammen mit der Universitätsklinik Düsseldorf (UKD) Merkkarten und stellt diese sogenannten DocCards

den entsprechenden Stellen und Institutionen zur Verfügung. Möglich wurde die Entwicklung der DocCards durch das mit EU-Mitteln geförderte Projekt „Fit for Diversity Skills“ zur Verbesserung der interkulturellen Kompetenz für kommunale, soziale und klinische Arbeitsfelder.

Auf den DocCards finden sich in Checklistenart alle wichtigen Aspekte, die der Arzt vor, während und nach dem Gespräch mit Patienten, die nicht gut oder gar nicht Deutsch sprechen, beachten sollte. Dazu gehört, vorab zu klären, in welcher Sprache kommuniziert wird. Wenn es in Deutsch ist und der Patient keine guten deutschen Sprachkenntnisse hat, sollte der Arzt eine einfache Sprache verwenden, einfache Sätze bilden und langsam sprechen. Ziel ist eine leichte Verständlichkeit des Gesagten. Aber auch Körpersprache und Visualisierungen können helfen, die Kommunikation für beide Seiten einfacher zu gestalten.

Auch wenn dem behandelnden Arzt ein Dolmetscher zur Seite steht, sind noch nicht alle Schwierigkeiten aus dem Weg geräumt. Ohne ein ausführliches Briefing des Übersetzers geht es nicht. Dazu gehört beispiels-

weise, den Dolmetscher vorab von Inhalt, Ziel und Dauer des Gesprächs zu unterrichten. Ihn zu bitten, möglichst wortwörtlich zu übersetzen, in der Ich-Form zu sprechen und bei der Übersetzung der Patienten-Äußerungen keine Korrekturen oder Interpretationen zu versuchen.

Mit den DocCards werden nicht alle Kommunikationsprobleme auf einen Schlag gelöst werden. Aber es ist ein Schritt in die richtige Richtung für eine kultursensible Kommunikation.

Die AG Diabetes und Migranten der DDG begrüßt dieses Projekt und hat eine Verteilung der DocCards

**UKD** Universitätsklinikum  
Düsseldorf

HEINRICH HEINE  
UNIVERSITÄT DÜSSELDORF

fit for  
**DIVERSITY SKILLS**

Erfolgreiche Arzt-Patienten-Gespräche  
trotz Sprachbarrieren - gewusst, wie!

**VORAB**

- ✓ Klären Sie mit dem Patienten\*, in welcher Sprache Sie miteinander kommunizieren können

**SPRACHE**

- ✓ Formulieren Sie kurze und **einfache, aber vollständige Sätze**
- ✓ Sprechen Sie langsam und betont, aber nicht zu laut
- ✓ Verwenden Sie einfache Wörter
- ✓ Benennen, aber umschreiben Sie anschließend Fachwörter

**KÖRPERSPRACHE**

- ✓ Setzen Sie **verstärkt mimische und gestische Mittel** ein
- ✓ Achten Sie verstärkt auf eine freundliche, **positive Körpersprache**
- ✓ Achten Sie verstärkt auf Mimik, Gestik und Körpersprache der Patientin

**VERSTEHEN**

- ✓ **Visualisieren** Sie wenn möglich Ihre Aussagen mit Zeichnungen
- ✓ Bitten Sie die Patientin an relevanten Stellen (mindestens zu Gesprächsende!) **zusammenzufassen**, was sie verstanden hat

Für den Bedarf in einem Gespräch mit Dolmetscher liegt eine separate DocCard vor

**DDG**  
Deutsche Diabetes Gesellschaft

\*Männliche und weibliche Formen werden abwechselnd verwendet, wobei das jeweils andere Geschlecht stets mitgemeint ist.

DocCard für Gespräche OHNE  
Dolmetscher



UKD Universitätsklinikum  
Düsseldorf



HEINRICH HEINE  
UNIVERSITÄT DÜSSELDORF

fit for  
**DIVERSITY SKILLS**

**Erfolgreiche Arzt-Patienten-Gespräche mit Dolmetscher – gewusst, wie!**

**Vor dem Gespräch:**  
Informieren Sie die Dolmetscherin\* über:

- ✓ Inhalt, Ziel und geschätzte Dauer des Gesprächs
- ✓ Die Notwendigkeit einer möglichst **wortwörtlichen** und **vollständigen** Übersetzung
  - ✓ ohne eigene Interpretationen, auch wenn Patienten-Äußerungen unangenehm, unlogisch oder unpassend erscheinen
  - ✓ mit der Übersetzung eigener Nachfragen
  - ✓ mit der Übersetzung von Kommentaren wie „Ich frage mich, ob...“, „Sie scheinen auf mich den Eindruck zu machen, als...“
  - ✓ mit der Übersetzung emotionaler Ausdrücke und Färbungen
- ✓ Die Wichtigkeit, stets in der Ich-Form zu übersetzen
- ✓ Die Möglichkeit, bei Verständnisproblemen jederzeit nachzufragen
- ✓ Die Möglichkeit, sich ggf. Notizen zu Namen, Zahlen, Details zu machen
- ✓ Die Schweigepflicht, der auch der Dolmetscher unterliegt

**Im Gespräch:**

- ✓ Stellen Sie nicht nur sich selbst, sondern auch Dolmetscherin und Patientin einander namentlich vor
- ✓ Informieren Sie den Patienten, dass auch der Dolmetscher der Schweigepflicht unterliegt

**Nach dem Gespräch:**

- ✓ Erkundigen Sie sich bei dem Dolmetscher, ob er den Eindruck hatte, dass die Patientin dem Gespräch folgen und alles verstehen konnte
- ✓ Bitten Sie den Dolmetscher um ein kurzes Feedback zu Ihrer Gesprächsführung
- ✓ Geben Sie der Dolmetscherin ein kurzes Feedback zu ihrer Arbeit (auch zu ggf. problematischen Gesprächsphasen)
- ✓ Bedanken Sie sich bei dem Dolmetscher für seine Unterstützung



Info Film



gefördert von der Europäischen Union  
Europäischer Gesundheitsallianz

\* Männliche und weibliche Formen werden abwechselnd verwendet, wobei das jeweils andere Geschlecht stets miteinbezogen ist.

Für den Bedarf in einem Gespräch ohne Dolmetscher liegt eine separate DocCard vor



Deutsche Diabetes Gesellschaft

während des DDG Kongresses 2015 veranlasst. Erhältlich sind die DocCards aber auch über die DDG Geschäftsstelle. Ansprechpartnerin: Susa Schmidt-Kubeneck, E-Mail: schmidt-kubeneck@ddg.info

### Kultursensibilität

Der Arbeitskreis zur Steigerung der Kultursensibilität in der ärztlichen Aus-, Fort- und Weiterbildung in NRW versteht sich als kompetenter Ansprechpartner und Kommunikationsplattform sowohl auf der Landes- als auch auf der Bundesebene. Zu den Kernmitgliedern des Arbeitskreises zählen:

- Faize Berger, Faize Berger Management Consulting, Ratingen
- Dr. Karl Blum, Deutsches Krankenhausinstitut, Düsseldorf
- Elisabeth Borg, Ressortleiterin Fortbildung der Ärztekammer Westfalen-Lippe
- Dr. André Karger, Klinisches Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie, Universitätsklinikum Düsseldorf
- PD Dr. Erika Sievers MPH, Akademie für öffentliches Gesundheitswesen in Düsseldorf

DocCard für Gespräche MIT Dolmetscher