



COLLABORATION RADAR

THEMA: Wie können wir **die Kommunikationsbarrieren bei der Gesundheitsversorgung für Geflüchtete** überwinden?

PROBLEME ANFORDERUNGEN

Fehlende Möglichkeit der Patient*innen dem medizinischen Personal die **Beschwerden zu vermitteln**.

- Wie können **Kommunikationsbarrieren überwunden** werden?
- Wie können **Kommunikationsbarrieren überwunden** werden, die aus **körperlichen Einschränkungen** resultieren?

Fehlendes Vertrauen der Patient*innen in die Kompetenzen von Sprachmittelnden und das medizinischem Personal.

- Wie können Patient*innen **Vertrauen aufbauen und eine Einschätzung der Qualität der Sprachmittlung** erhalten?
- Wie kann das **medizinische Verständnis und Fachvokabular** der Sprachmittelnden verbessert werden ?
- Wie kann die **kulturelle und psychologische Sensibilität** der Dolmetschenden verbessert werden?

Fehlender Zugang und eingeschränkte Verfügbarkeit zu Sprachmittlungsdiensten.

- Wie kann gewährleistet werden, dass eine **Sprachmittlung am Termin verfügbar** ist?
- Wie kann dafür gesorgt sein, dass ein **ausreichendes Angebot** von qualifizierten Sprachmittelnden besteht?

Mangelnde Zusammenarbeit zwischen medizinischem Personal und Sprachmittelnden.

- Wie kann die **Beziehung zwischen Patient*in, Sprachmittelnden und medizinischem Personal** verbessert werden?
- Wie kann **Kollegialität** zwischen Sprachmittelnden und medizinischen Personal geschaffen werden?
- Wie kann die **Leistung der Sprachmittelnden** vom medizinischen Personal **als Bereicherung wahrgenommen** werden?

Fehlende Übernahme der Kosten für die Leistungen eines Sprachmittelnden.

- Wie können Geflüchtete trotz **fehlender finanzieller Mittel** eine Sprachmittlung in Anspruch nehmen?

Am **Collaboration Radar** arbeiten Akteur*innen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Gesellschaft zusammen an Lösungen gesellschaftlicher Herausforderungen. Um Innovationen möglichst anschlussfähig zu gestalten und somit eine erfolgreiche Implementierung zu gewährleisten, können die unterschiedlichsten Akteure zeitunabhängig ihre

POTENZIALE

- Sprachmittlungs-Services sollten die **gängigen Sprachen** bedienen.
- Tools zur **Visualisierung von medizinischen Sachverhalten** sollten beim Termin zur Verfügung stehen.
- Leistungen von **Gebärden-Dolmetschenden** sollten abrufbar gemacht werden.
- Video-Chats** mit Dolmetschenden sollten ermöglicht werden, um **Gestik und Mimik** für die Kommunikation zu nutzen.

- Patient*innen sollten von **gender- und kulturkongruenten Sprachmittelnden und Ärzt*innen** behandelt werden.
- Weiterbildungen sollten für **geschlechter-spezifische Themen sensibilisieren**.
- Zertifikate** sollen die Qualifikation und Güte der Sprachmittelnden gewährleisten.
- Es sollte **Bewertungsmöglichkeiten** von Dolmetschenden und Ärzt*innen durch Patient*innen geben.

- Die Verantwortung einen Sprachmittelnden zu organisieren sollte **bei der medizinischen Einrichtung** liegen.
- Bei großer Nachfrage sollten auch **Studierende der Sprachmittlung** einbezogen werden.
- Anerkennung von ausländischen Berufsabschlüssen** zur Sprachmittlung sollte vereinfacht werden.
- Persönliches Sprachmittlungsangebot sollte perspektivisch durch **KI-gestützte Software** ersetzt werden.
- Sprachmittlungsangebote sollten als **Visuelle- oder Audioanwendung** jeder Zeit zur Verfügung stehen.

- Sprachmittelnde sollten **nahtlos in den medizinischen Ablauf eingebunden** werden.
- Es sollten **Teams aus Sprachmittelnden/Behandelnden** gebildet werden, um ein kollegiales Miteinander zu ermöglichen.
- Sprachmittelnde und medizinisches Personal sollte in **interdisziplinärer Zusammenarbeit geschult** werden.
- Bei Terminen mit Sprachmittelnden sollten die **Konsultationszeit anpasst** werden, um allen Beteiligten Raum für Kommunikation zu gewähren.

- Sprachmittlung durch Migranten 2. Generation**, die zweisprachig aufgewachsen sind, sollte ermöglicht werden.
- Sprachmittlung** sollte als **Kassenleistung** aufgenommen werden.
- Die **Gebührenordnung der Ärzte** sollte um den Punkt „Sprachmittlung“ ergänzt werden.
- Es sollte ein **Rechtsanspruch auf Sprachmittlung** bestehen.
- Die Sprachmittlung sollte eine **staatliche Dienstleistung** sein.

Beiträge leisten und bestehende ergänzen. Sie sind eingeladen Ihre Expertise darüber zu teilen, welche differenzierten Probleme einer Lösung bedürfen, welche Anforderungen diese Lösungen erfüllen müssen, welche Hürden und Potenziale bei der Umsetzung zu erwarten sind und wie diesen begegnet werden kann.

HÜRDEN

- In **strukturschwachen Regionen** können bei Sprachmittlung vor Ort **seltene Sprachen** nicht garantiert werden.
- Ressourcen-Einsatz** für Sprachmittlung muss von **Dringlichkeit und Verfügbarkeit** abhängig gemacht werden.
- Auch die **Gebärdensprache ist in jeder Sprache anders**.
- Um eine gute Übersetzung zu gewährleisten ist **Sichtkontakt** zwischen Sprachmittelnden und Patient*innen nötig.
- Wer **haftet bei Schäden** durch falsche Sprachmittlung?
- Bei hoher **Nachfrage am Markt** und ohne Qualitätssicherung sinkt der **Anspruch an die Qualifikation der Sprachmittelnden**.
- Fehlendes Angebot an **Qualifizierungsprogrammen**.
- Anfallende Kosten**.

- Medialer Einsatz erschwert die **zwischenmenschliche Kommunikation und das Aufbauen einer Beziehung**.
- Akzeptanz** des medizinischen Personals und der Patient*innen gegenüber **digitalen Anwendungen**.
- Aufwändige Hard- und Software **Entwicklung und Implementierung, sowie Wartung**.
- Fehlendes Vertrauen in die **Digitale Sicherheit**.
- Schwankende Nachfrage** an Sprachmittlungsdienstleistungen.
- Häufige **Abweichung von vereinbarten Terminen** im medizinischen System.
- Abweichende Schichtpläne** erschweren das Matching aller drei Parteien.
- Hoher Stressfaktor für Patient*innen** mit zwei Personen über ihre Beschwerden zu sprechen.
- Neue Methoden** sind in der traditionellen medizinischen Lehre schwer zu etablieren.
- Zeitdruck** im medizinischen System.

- Kostengünstigste Vergabe** des Sprachmittlungsauftrags durch die öffentliche Hand kann sich auf die **Qualität** auswirken.
- Mangelnde **Qualität der Übersetzung**.
- Fehlende Finanzierung**.
- SGBV garantiert **nur deutschsprachige Regelversorgung**.
- Monopol- und datenrechtlich** nicht realisierbar.

Wie kann man erreichen, dass Personen, welche die deutsche Sprache nur teilweise beherrschen, aus einem anderen Kulturkreis stammen und kein Recht auf die vom SGBV garantierte Regelversorgung haben, aber sie aufgrund von traumatischen und körperlich anstrengenden Reisen besonders nötig haben, eine Gesundheitsversorgung erhalten?

Akteur*innen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Gesellschaft haben am Collaboration Radar die Potenziale und Hürden für die Gesundheitsversorgung von Geflüchteten zusammengetragen, um neue und anschlussfähige Ideen zu entwickeln. Hier findet sich eine Auswahl der zentralen Gedanken.

LÖSUNGEN

- Patient*innen sollten vor dem Termin anhand eines **digitalen Annahmeregisters** Angaben zu ihren Beschwerden machen.
- Eine Möglichkeit zum Teilen von **Erfahrungswissen aus der Sprachmittlung** im Gesundheitswesen sollte vorhanden sein.

- Sprachmittelnde sollten **fest angestellt** sein und nicht freiberuflich arbeiten.
- Patient*innen sollten die Möglichkeit haben die Sprachmittelnden **auszuwählen und zu bewerten**.

- Plattformen zur Terminvereinbarung sollten um eine **Einschätzung der Qualität** der Sprachmittlung erweitert werden.
- Vorhande IT-Systeme sollten durch **ein Plug-In zur Buchung der Sprachmittelnden** erweitert werden.
- Benötigte Kapazitäten** sollten gemeinsam mit der **Politik** geplant werden.
- Die Sprachmittlung sollte zunächst **durch eine KI** erfolgen, erst bei Bedarf werden **Sprachmittelnde hinzugezogen**.

- Patient*innen und Behandelnde sollten mit einem **Headset für Simultanübersetzung** ausgestattet werden.
- Es sollte **Kooperationen mit Sprachmittlungs-Schulen** geben, die im Rahmen von **Praxiskursen** Spachmittlung anbieten.

- Medialwirksame **Lobby- und Advocatsy-Arbeit** für Migranten.
- Es sollte **Modellprojekte** geben, die die Wirksamkeit und Kostenmodelle aufzeigen.

VALUE PROPOSITIONS

Unser **Sprachmittlungs-Wiki** hilft **Sprachmittelnden die medizin- und kulturell-spezifische Inhalte vermitteln wollen**, indem wir **einen Austausch zu Best Practices und Erfahrungswissen ermöglichen**.

Unsere **Planungs-Tool** hilft **Geflüchteten, die eine medizinische Behandlung benötigen**, indem wir **ein möglichst gutes Matching zwischen Patient*in, Behandelnden und Sprachmittelnden ermöglichen**.

Unser **KI-basiertes Übersetzungssoftware** hilft **Geflüchteten jeglicher Herkunft ihre medizinischen Bedarfe zu kommunizieren**, indem wir **eine künstliche Intelligenz zur on-demand Mittlung der Sprache nutzbar machen**.

Unsere **kommunal organisierte Sprachmittlungsplattform** hilft **Geflüchteten jeglicher Herkunft ihre medizinischen Bedarfe zu kommunizieren**, indem wir **Telefon- und Videodolmetschende, sowie personelle Sprachmittlung koordinieren**.

Unser **Sensibilisierungs-Format** hilft **den Dolmetscher*innen die mit Geflüchteten arbeiten**, indem wir **sie auf die psychologische Dimension ihrer Arbeit vorbereiten**.

Unsere **Netzwerk-Plattform** hilft **den Geflüchteten ihre medizinischen Bedarfe zu kommunizieren**, indem wir **eine situativ relevante Verfügbarkeit von Informationen und Akteuren ermöglichen**.

gefördert vom



COLLABORATION RADAR

THEMA:

1. Erarbeiten Sie gemeinsam mit Akteur*innen aus Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Gesellschaft Sie gemeinsam den Collaboration Radar Tisch.

2. Übertragen Sie die zentralen Probleme, Anforderungen, Potenziale, Hürden und Lösungen von dem Collaboration Radar Tisch auf das Poster.

3. Markieren und verbinden Sie die für ihr weiteres Projekt wichtig erscheinenden Gedanken und leiten Sie im nächsten Schritt Value Propositions ab.

PROBLEME

Welche Herausforderungen müssen gelöst werden?

Grid for writing problems, consisting of 10 horizontal rows of dotted lines.

ANFORDERUNGEN

Welche Anforderungen müssen dabei erfüllt werden?

Grid for writing requirements, consisting of 10 horizontal rows of dotted lines, each starting with a small circle on the left.

POTENZIALE

Welche Lösungen erfüllen die Anforderung?

Grid for writing potentials, consisting of 10 horizontal rows of dotted lines, each starting with a small circle on the left.

HÜRDEN

Welche Hürden stehen den Lösungen im Weg?

Grid for writing barriers, consisting of 10 horizontal rows of dotted lines, each starting with a small circle on the left.

LÖSUNGEN

Welche Lösungen überwinden die Hürde?

Grid for writing solutions, consisting of 10 horizontal rows of dotted lines, each starting with a small circle on the left.

VALUE PROPOSITIONS

Welche Nutzerversprechen leiten sich daraus ab?

Large grid for writing value propositions, consisting of a large rectangular area with dotted lines and a vertical line of small circles on the left side.

gefördert vom

