

Bericht

Experteninterview am 14.01.18

Interviewpartner: Katja Refai (Hebamme in einem Krankenhaus im Wedding); Zafer Refai (Kinderarzt, ehem. im Gesundheitsamt im Wedding, aktuell in einer Praxis in Weißensee tätig)

Wir beide (Valentina und Luisa) wurden am Sonntag nachmittag von Katja und Zafer zu Hause empfangen. Beide zeigten sich sehr an unserem Projekt interessiert und haben bereitwillig von ihren Erfahrungen berichtet, die sie in den vergangenen zwei Jahren, die sie in Berlin nun schon leben, gesammelt haben. Katja arbeitet als Hebamme in einem Krankenhaus im Wedding und Zafer als Kinderarzt seit ein paar Monaten in einer Praxis in Weißensee. Beide waren bereits häufig in einer Situation, in der Patienten/ Patientinnen nicht deutschsprachig waren.

Wir fingen damit an, das Projekt vorzustellen, vom Leporello zum Thema Medizin zu erzählen und den Themen, in die wir es eingeteilt haben und dem Ziel, das wir uns für dieses Semester gesetzt haben. Danach erzählten Katja und Zafer von ihren Erfahrungen und den Problemen, auf die sie öfters gestoßen waren.

Katja meinte, es sei schwer in einem Krankenhaus auf die Grundbedürfnisse von Patienten zu achten und sich um diese zu kümmern, wenn die Patienten kein Deutsch sprechen können. So können diese zum Beispiel nicht nach Trinken und Essen fragen oder nach der Toilette und verstehen die Frage danach auch nicht. Darum fällt es dem Personal schwer, sich gut um diese Patienten zu kümmern und eine angenehme Atmosphäre zu erzeugen. Auch Fragen nach Ängsten oder Befürchtungen können nicht ausreichend behandelt werden. Häufig würde Google Translator verwendet werden, um die nötigsten Fragen zu übersetzen.

Manche Patienten würden, um die Sprachbarriere zumindest teilweise zu umgehen, einen Bekannten oder Angehörigen mitbringen, welcher als Übersetzer helfen kann. Dies würde zwar oft Probleme lösen, manchmal jedoch auch zu Komplikationen führen. Häufig handelt es sich dabei nämlich um das kleine Kind des Patienten, mit dem man gewisse gesundheitliche Probleme nicht besprechen möchte oder welches zu klein ist, komplexe Geschehnisse oder Verfahren zu verstehen. Zudem kann durch einen Übersetzer oder einen online Übersetzer die Überbringung schlechter Nachrichten, sowohl für den Arzt als auch den Patienten, deutlich schwerer werden und die Empathie verloren gehen. Da Ärzte einer allgemeinen Schweigepflicht unterliegen, befindet sich das Gespräch mit einem Übersetzer auch in einem gesetzlichen Graubereich.

Es sei sehr schwer, bei Patienten eine richtige Diagnose durchzuführen oder das passende Medikament zu verschreiben, ohne jegliche Information über die medizinische Vorgeschichte zu besitzen. So hat man keinerlei Wissen über Allergien, Impfungen, Vorerkrankungen, vorherige Operationen, Asthma, bereits verschriebene Medikamente, etc. Ein Vorschlag hierzu war ein Übungsblatt zur Anamnese zu entwerfen und mit jedem Lernenden seine Vorgeschichte durchzugehen. Am besten fügt man noch dazu, dass die Person dieses Blatt beim Arztbesuch immer dabei haben sollte.

Wichtige Vokabeln, welche auf unseren Arbeitsblättern auf jeden Fall vorkommen müssten, sind die zur Zustandsbeschreibung, wie beispielsweise Ausschlag, Erbrechen, Fieber, etc. Auch Bilder, auf denen das abgebildet ist, reicht aus. Wichtig wäre auch, die Art des Schmerzes beschreiben zu können mit Worten wie stechend, stumpf, bohrend, hell, brennend, klopfend, etc.

Die Einstellung der Fachleute gegenüber nicht deutschsprachige Patienten ist oftmals Folge von Vorurteilen. Diese kommen, aufgrund der mehreren Schwierigkeiten und Anstrengung, die die Kommunikation-Bedarf mit sich bringt, zustande. Deswegen wird oftmals von Anfang an eine unterschiedliche Behandlung der Patienten beobachtet.

Was aber nicht alle bekannt ist, ist die Möglichkeit sich darum zu beschweren. Diese wird von den Meisten überhaupt nicht in Anspruch genommen, was zur Folge hat, dass nichts schriftlich dokumentiert vorliegt und dadurch auch nichts verbessert wird. Wichtig wäre die Patienten bewusst zu machen diese Möglichkeit in Anspruch zu nehmen.

Zusammengefasst wurden, dank des Interviews, neue wichtigen Themen identifiziert, Beispiele dafür sind die Voranamnese, Grundbedürfnisse der Patienten, das Gesundheit-System vertraulich zu machen, Beschwerden-Formulieren (nicht nur im Sinne von Schmerzen s.a. gegenüber dem System/Erfahrungen im Krankenhaus).

Als Erfahrung war es sehr interessant und hat uns sehr gefallen, da für das erste Mal ein anderer Aussichtspunkt zu hören war und Themen behandelt wurden die uns nie eingefallen waren, die aber trotzdem sehr wichtig sind.

- Manche bringen deutschspr. Angehörige mit (oft Kinder -> Problem mit mangelhaften Verständnis komplexer Verfahren, komisch mit Kindern über manche Sachen zu sprechen)
- **Fachleute:** - Vorurteile: Vorherige schlechte Erfahrungen -> Negative Einstellungen (von Anfang an beider Seiten) **Misstrauen beider Seiten**
- Schwierigkeit schlechte Nachrichten zu überbringen (Empathie geht verloren)
- **Schmerzen beschreiben können:** Art des Schmerzens. Zustandsbeschreibung (Ausschlag, Erbrechen, Fieber)
- **Informationen:** Oftmals wegen Misstrau falsche Informationen vermittelt -> Adresse, Telefonnummern -> Fragen nach Leute die Deutsch sprechen (trotz Schweigepflicht)
- **Keine Vertrautheit mit dem deutschen Gesundheitssystem (Bsp. Großfamilien)**
- Regeln der Krankenhäuser (oftmals kulturelle Unterschiede -> Verwandten nur in Besuchszeiten (Schützt Patienten), Keine Einzelräume). Grundbedürfnisse in Leporello/ Taschenbuch mit Bilder worauf die zeigen können (Wörter bzw. Setzte die nicht unbedingt mit Gesundheit zu tun haben)
- **Gesundheit-System:** Kein Vertrauen -> Schwer sich daran zu gewöhnen -> Misstrau. Wichtig Gesundheit-System zu vermitteln
- **Voranamnese:** -> Sehr wichtig zu wissen Vorerkrankungen, Allergie gegen Medikamente, vorherige Operationen, Medikamente, Impfungen, große Familien-Erkrankungen (...) -> Vorschlag: Übersetzer macht Voranamnese (schriftlich), die die Person immer dabei haben muss.
Kein Wissen über medizinische Vorbehandlung
 - Medizinische Geschichte notieren (Medikamente, Operationen, Allergien, Asthma)
- **Wichtige Dokumente:** -Krankenkassenkarte, Anmeldebestätigung, Geburtskunde, Gelben Kinderheft, Grüne Karte (**Sozialamt übernimmt Kosten (AOK)**), Allergiepass, Impfpass
- **Beschwerden:** (Beschwerden-Management) -> liegt was schriftlich vor -> somit tägliche Kontraste im Krankenhaus bekannt gemacht (ohne was schriftlich nichts gemacht)
- **Recht auf Beschwerden -> Formulierung lernen**
- Viel Verwendung von Google Trans
- Legaler Graubereich (Schweigepflicht/Einwilligung)