



BESCHWERDEN – ANAMNESE – BEFUND

**MIKE MÖSKO, JULIETTE MAGGU, KIRSTIN BÜHRIG, HOLGER SCHULZ,
(UNIVERSITÄTSKLINIKUM HAMBURG-EPPENDORF)**

**Mehrsprachigkeit im Krankenhaus – Bedarfe, Ressourcen und
Praktiken**

Montag 21.01.2019, 16.00–16.30 Uhr

ABSTRACT DEUTSCH

Hintergrund: Patienten mit eingeschränkten Sprachkenntnissen der Mehrheitsgesellschaft haben einen erschwerten Zugang zur gesundheitlichen Versorgung. Die bisherigen Versuche die Anzahl diese Patienten zu quantifizieren, erweist sich methodisch als schwierig. Im Rahmen einer systematischen multiperspektivischen Erhebung wurden verschiedene Aspekte zum Themenkomplex "Mehrsprachigkeit im Krankenhaus" erhoben.

Methode: In einer Querschnittsstudie nahmen zwei Kliniken am Universitätsklinikum Eppendorf teil (Klinik für Psychiatrie und Klinik für Onkologie). Zielgruppe der Fragebogenbefragung sind Mitarbeiter verschiedener Berufsgruppen, die in direktem Kontakt mit Patienten stehen (N = 744). Es wurden Fragen zu den eigenen Sprachkenntnissen, zum Umgang mit Sprachbarrieren in der klinischen Praxis, zur Zahl der nichtdeutschsprachigen Patienten und zum Bedarf an Unterstützung gestellt. Versorgungsassistenten und Reinigungspersonal wurden zusätzlich interviewt.

Ergebnisse: Die Rücklaufquote betrug bei den Pflegeassistenten 87%, dem Reinigungspersonal 75% und insgesamt 48%. Die geschätzte Gesamtrate der Patienten mit eingeschränkten Deutschkenntnissen betrug 9,8% in der stationären und 12,3% in der ambulanten Versorgung. Unter Berücksichtigung der Sprachkompetenzen verfügen 19% der Mitarbeiter über mindestens vier Sprachen. Trotz eines integrierten Dolmetscherdienstes im Krankenhaus unterstützen 51% der Reinigungskräfte und Versorgungsassistenten als Dolmetscher andere Mitarbeiter im Krankenhaus bei der Arbeit mit Patienten, die nicht ausreichend Deutsch sprechen. Nur 13% davon gaben an, dass ihr Vorgesetzter diese Arbeit wertschätzte.

Schlussfolgerung: Eine substantielle Anzahl von Patienten spricht die vorherrschende Gesundheitssprache nicht ausreichend. Sprachbarrieren werden oft mit muttersprachlichen Kollegen überbrückt, bei zum Teil fehlender Wertschätzung. Zukünftige Forschung sollte die Sprachkompetenzen und Sprachbedürfnisse aus Sicht von Patienten in verschiedenen Gesundheitssettings erheben (z. B. kleineren Krankenhäusern, in der ambulanten Versorgung).

**MIKE MÖSKO, JULIETTE MAGGU, KIRSTIN BÜHRIG, HOLGER SCHULZ,
(UNIVERSITY MEDICAL CENTER HAMBURG – EPPENDORF)**

Multilingualism in the hospital - demands, resources and practices

Monday Jan 21th 2019, 16.00–16.30 h

ABSTRACT ENGLISH

Background: Patients with limited language proficiency of the resident country are found to have less access to the usual sources of care. The quantification of this target group for health care services existing studies in Germany had strong methodological restrictions. As part of a systematic multi-perspective survey different aspects in regard to "Multilingualism in the hospital" have been analysed.

Methods: In a cross-sectional study two clinics in a northern German University Hospital (Psychiatry and Oncology) participated in the study. Target group of the questionnaire survey are employees of various professional groups, who are in direct contact with patients (N = 744). Items asked their own language skills, dealing with language barriers in clinical practice, number of non-German patients and the need for support. Supply assistants and cleaning staff were interviewed by structured questionnaire.

Results: There was a response rate of 87% among the care assistants, 75% of the cleaning staff and 48% overall. The overall estimated rate of patients with limited German proficiency was 9,8% in in-patient and 12,3% in out-patient health care services. In regard to language competencies 19% of the staff members speak 4 languages. Despite an integrated interpreter service in the hospital 51% of the cleaning personal and supply assistants supported other colleagues as interpreters in their work with patients who do not speak sufficient German. Only of them 13% said that their supervisor appreciated this language support.

Conclusion: A substantial amount of patients is does not speak the dominant health care language sufficiently. Language lacks are often filled with mother tongued colleagues with low appreciation. Further research has to be conducted to evaluate the language competencies of patients with limited language proficiency of the resident country and to evaluate it in different health care settings (e.g. smaller hospitals, outpatient centers).