



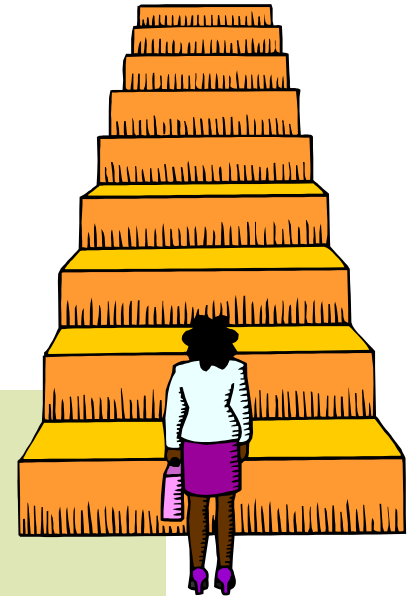
Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund:
Experten oder Lückenbüßer für die qualitative Versorgung
im Krankenhaus?

KTQ-Forum Berlin, 24.09. 2011

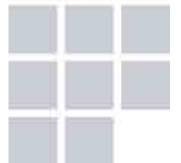
Elisabeth Wesselman
Fachreferentin Interkulturelle Versorgung
Städtisches Klinikum München GmbH
elisabeth.wesselman@klinikum-muenchen.de

SPITZEN MEDIZIN
IMMER IN IHRER NÄHE!

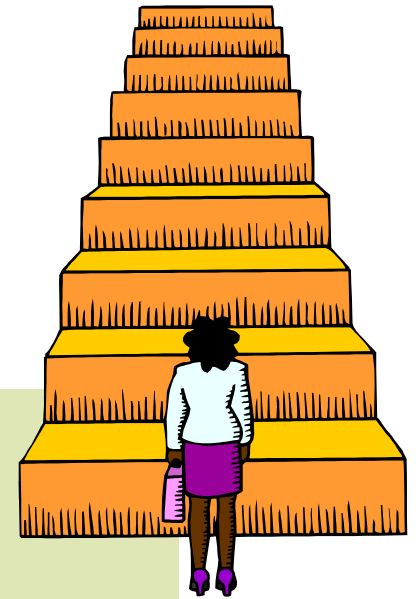
Gliederung



- Migrant/innen – (k)eine Randgruppe in der klinischen Versorgung
- Migrant/innen als Mitarbeiterinnen
- Migranten als Experten – Bereich Patientenversorgung
 - Kommunikation, Sprachmittlung
 - Information, Prävention
 - Patientenakquise
- Migranten als Experten – Bereich Personal
- Aktuelle Behandlung des Themas durch die Politik
- Fazit



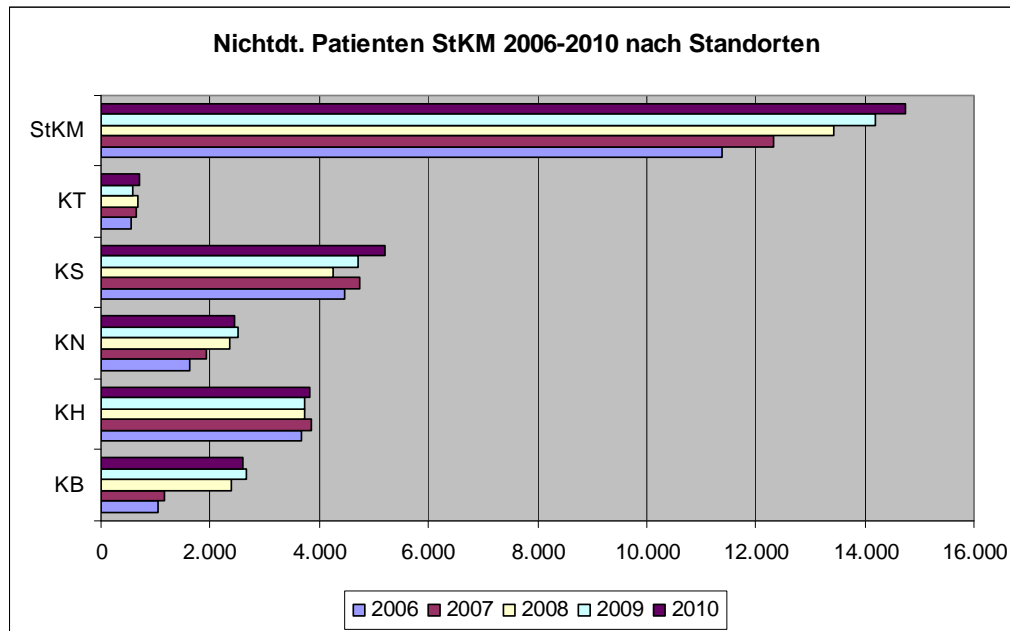
- Migranten – (k)eine Randgruppe in der klinischen Versorgung



Migranten/innen im StKM

München steht mit 24% Ausländeranteil mit Frankfurt an der Spitze der BRD (Migrationshintergrund 36%)

Der Anteil der nichtdeutschen Patienten im StKM wächst kontinuierlich: 2010 = 14.751 Fälle, 151 Nationalitäten



Ältere MigrantInnen – Bevölkerungsgruppe mit dem voraussichtlich stärksten Wachstum in der BRD (Deutscher Bundestag 29.09.1993)

90iger Jahre: ~ 500.000

2000: ~ 1.000.000

2030: ~ 2.800.000

- Ausländer der ersten Generation;
- knapp 30% leben bereits seit mehr als 20 Jahren in der BRD;
- sie wurden überwiegend als Arbeitskräfte aus Südeuropa, der Türkei und Nordafrika seit Ende der fünfziger Jahre angeworben;





Studie 2009 – Tendenz: ältere Migranten kehren nicht zurück, sondern bleiben

Befragung von 560 türkisch- und 62 tunesisch-stämmigen Migranten, davon

73% Männer, 27% Frauen
61% Alter 60 - 65 Jahre
45% in der BRD 30-40 Jahre

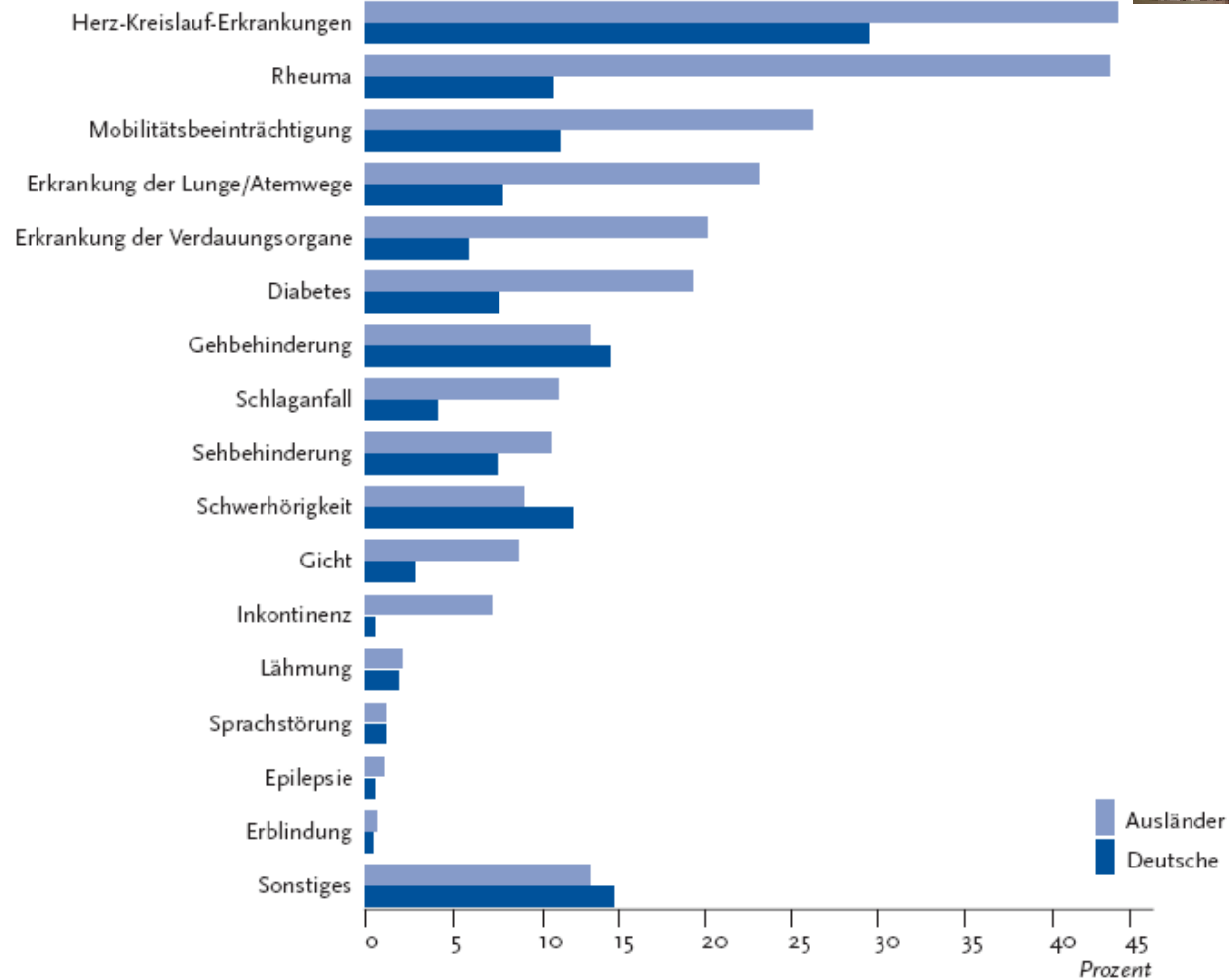
Nicht-repräsentative Erhebung, AWO
Westliches Westfalen, 2009
IKoM Newsletter 1-10, S.2-5

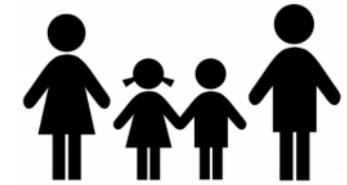
Rückkehrabsichten und Pendelverhalten	ja (%)	nein (%)
Ist eine dauerhafte Rückkehr geplant?	7	81
Wurde Option aufgegeben ... zurückzukehren	79	6
Warum: Kinder leben hier	86	10
Warum: Enkel leben hier	89	6
Warum: Freunde/Verwandte sind verstorben	43	38
Sind Sie in den letzten Jahren ... gependelt?	81	16
Werden Sie zukünftig pendeln?	9	73

Gesundheit von Migranten

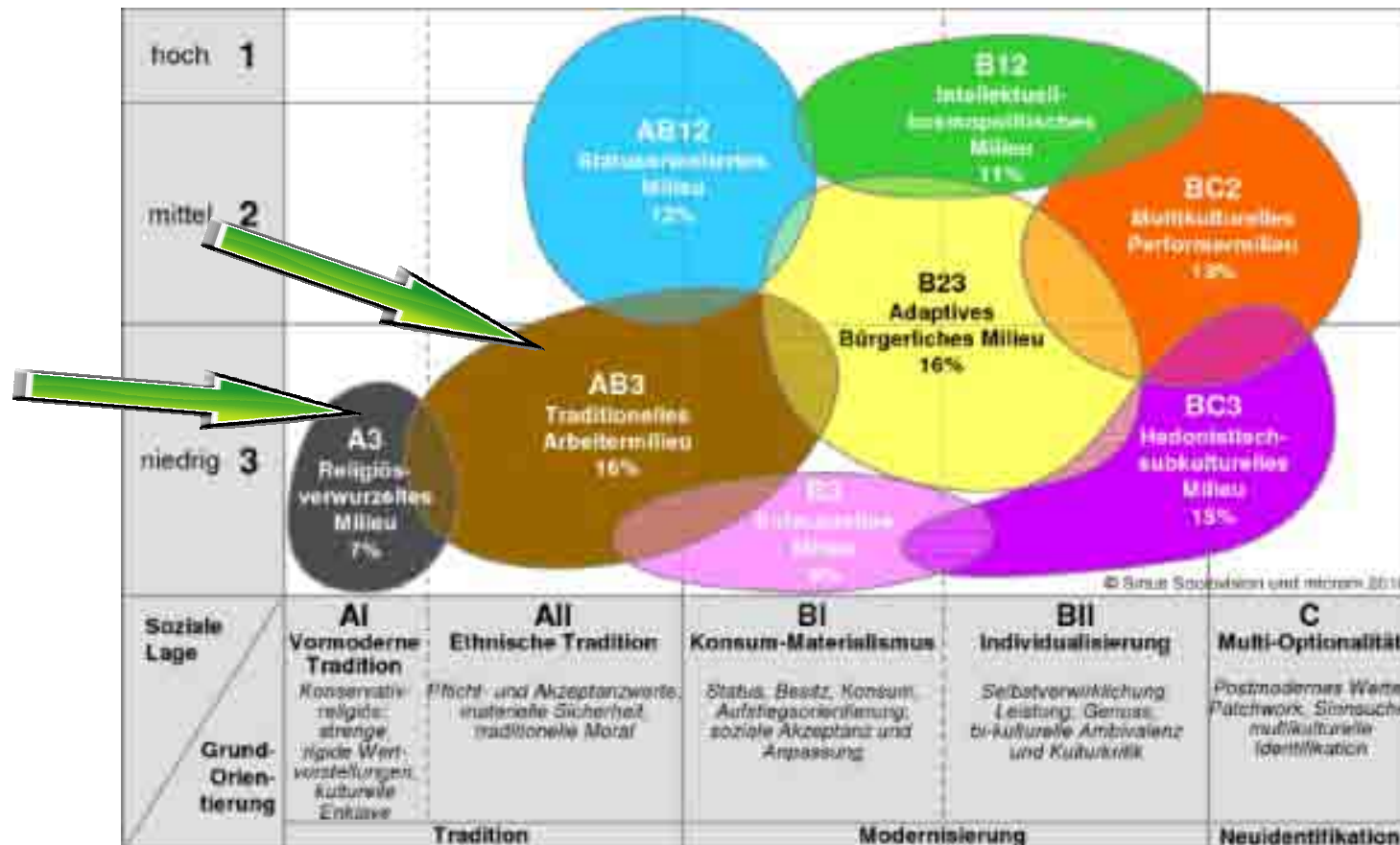
RKI 2008, Migration und Gesundheit

Abbildung 5.4.1
Krankheiten/Beschwerden, die bei ausländischen Staatsangehörigen (55 Jahre und älter) und Deutschen (60 Jahre und älter) zur Inanspruchnahme ärztlicher Leistungen führten
Quelle: Freie und Hansestadt Hamburg, Sozial-empirische Studie, Ausländische Seniorenbefragung 1996 und deutsche Seniorenbefragung 1991/92 [32]

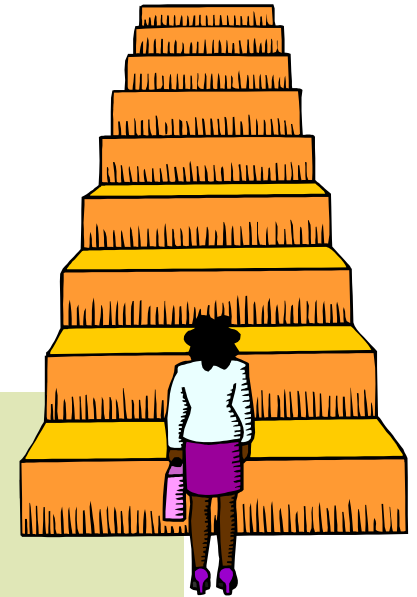




Migrantenmilieus – ein Teil der Migranten/innen braucht besondere Unterstützung (Milieus LHM)

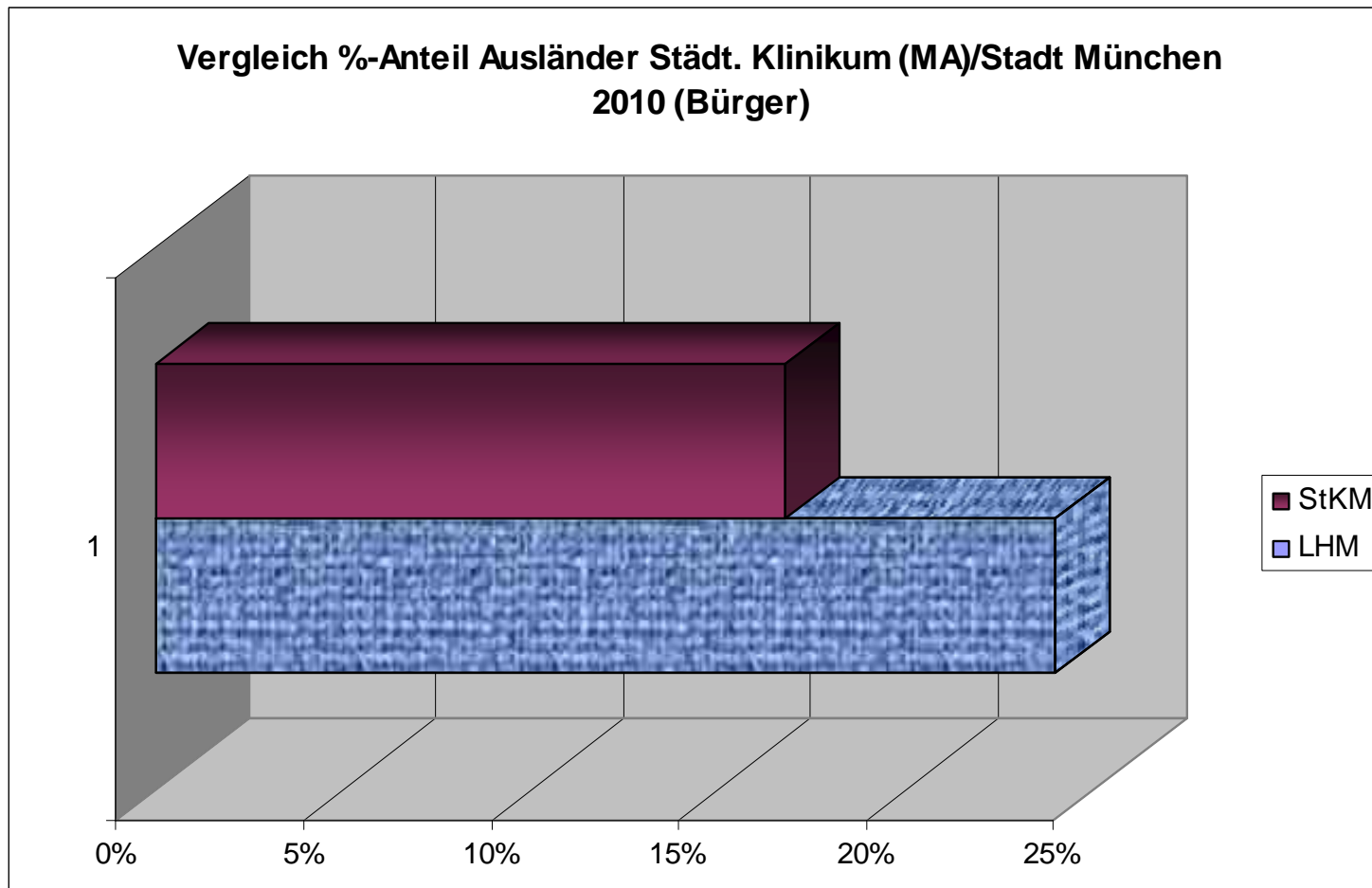


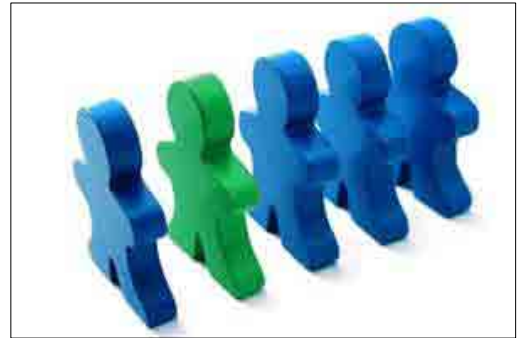
Heidelberger Sinus-Institut, Statistisches Amt München 2010



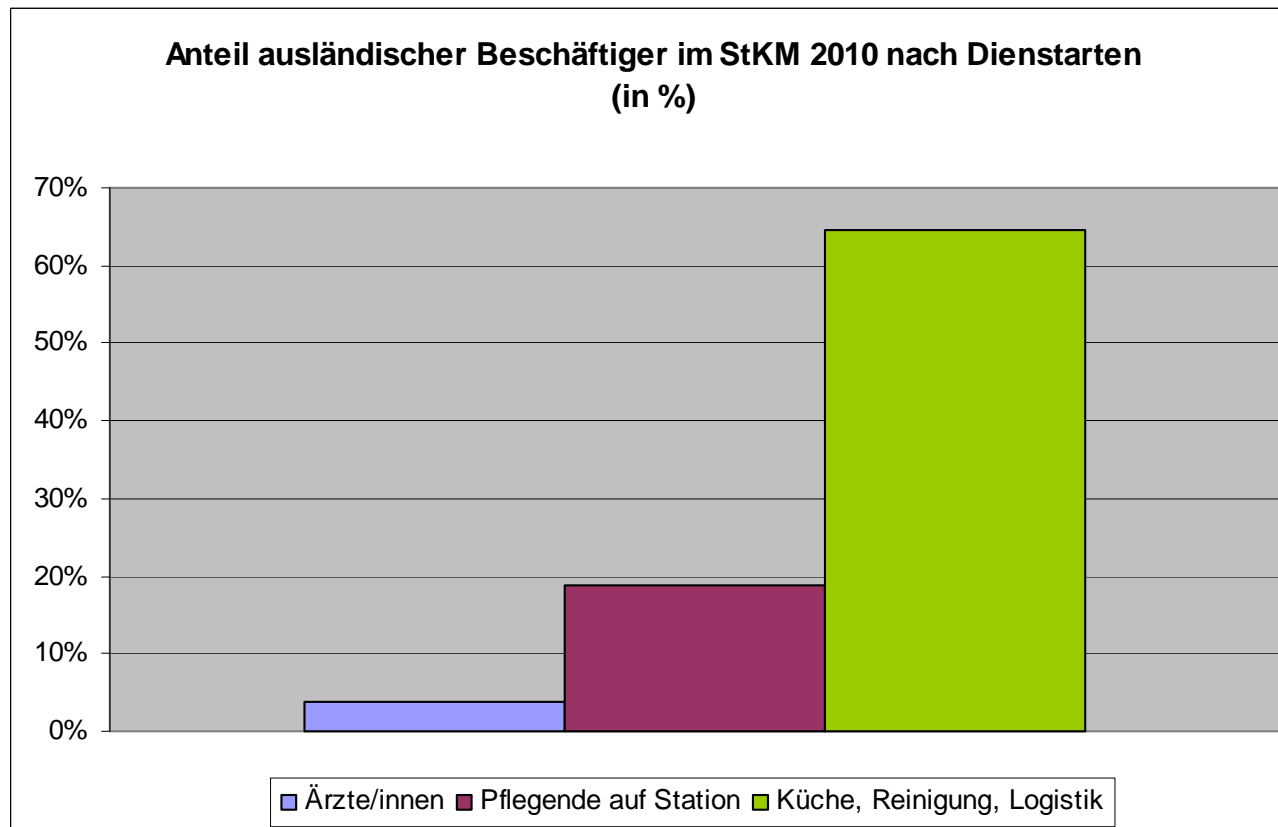
- Migrant/innen als Mitarbeiterinnen

München als Stadt mit hohem Ausländeranteil braucht viele Migranten/innen als Mitarbeiter



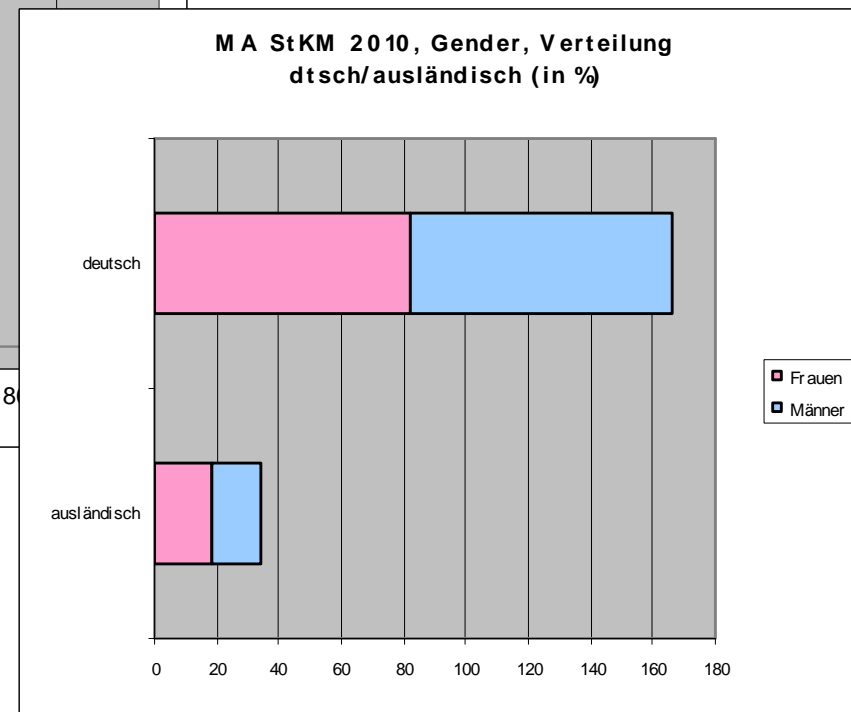
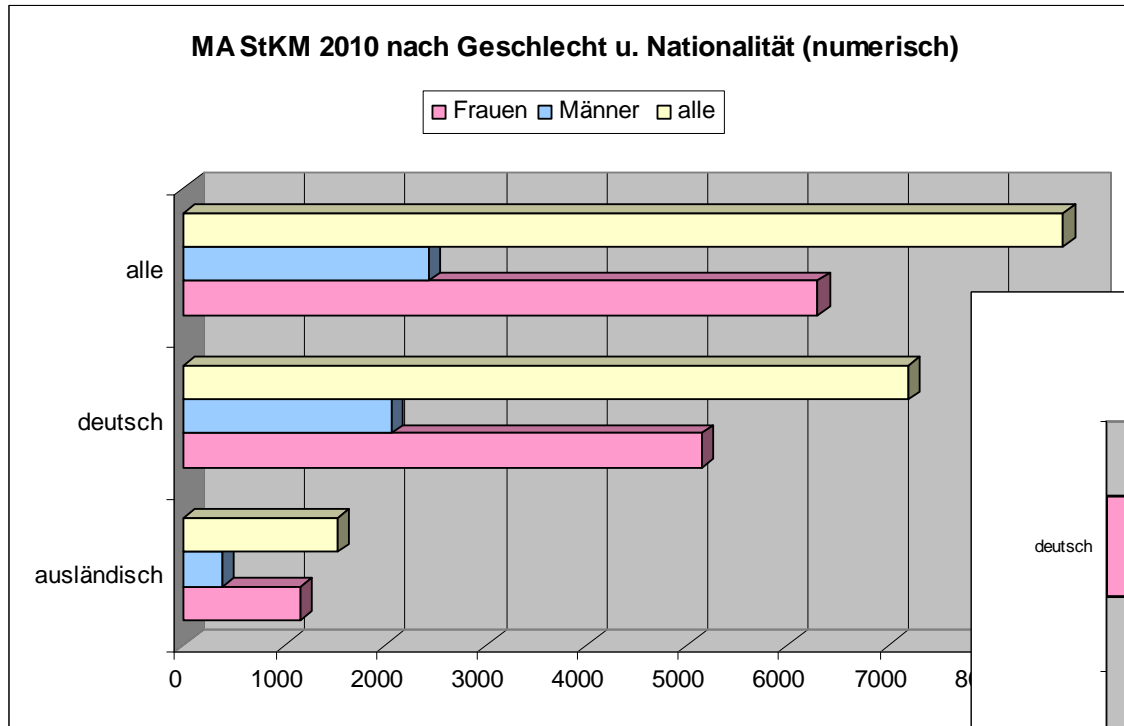


Migrant/innen als Mitarbeiter – StKM: Anteile nach Dienststarten





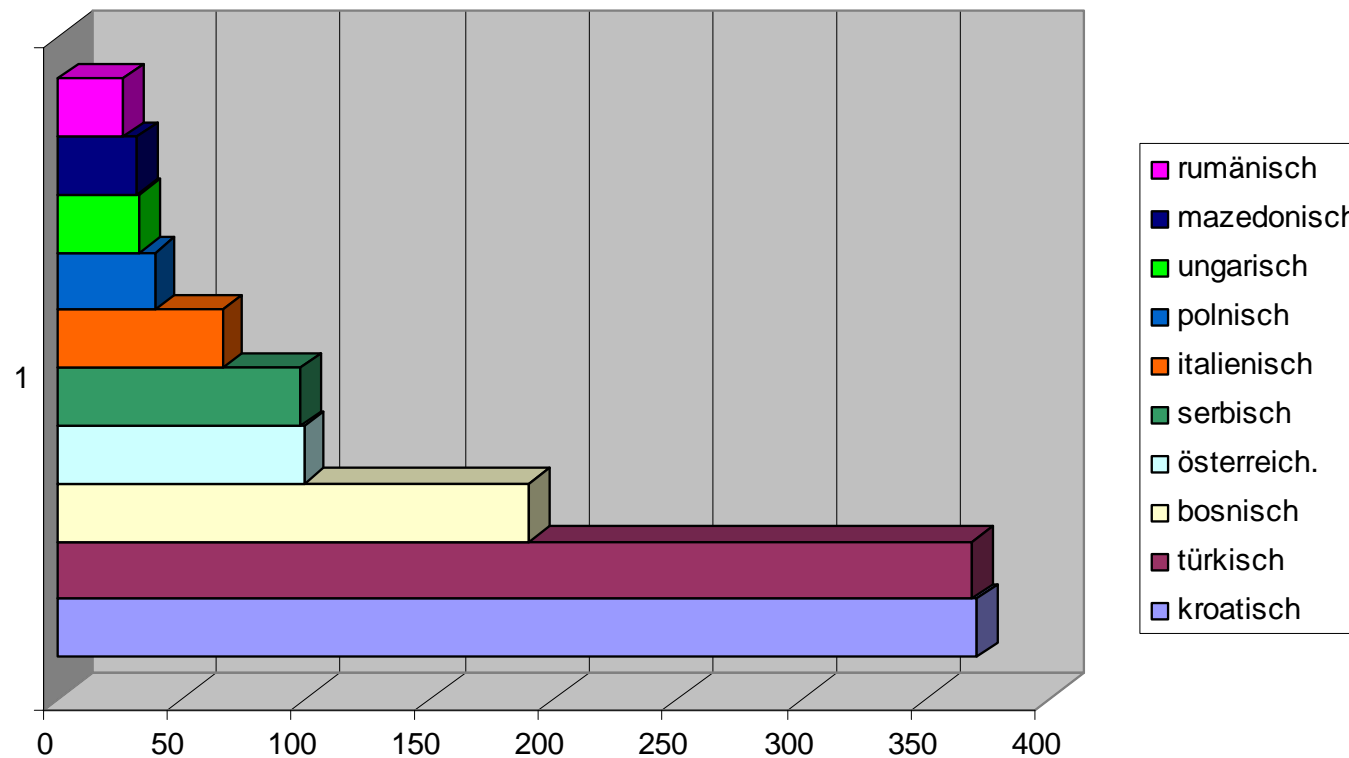
Mitarbeiter/innen im Klinikbetrieb – Anteile nach Geschlecht und Nationalität



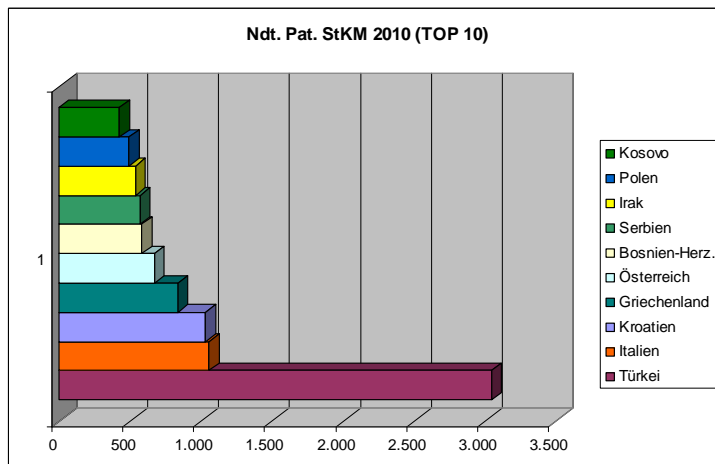
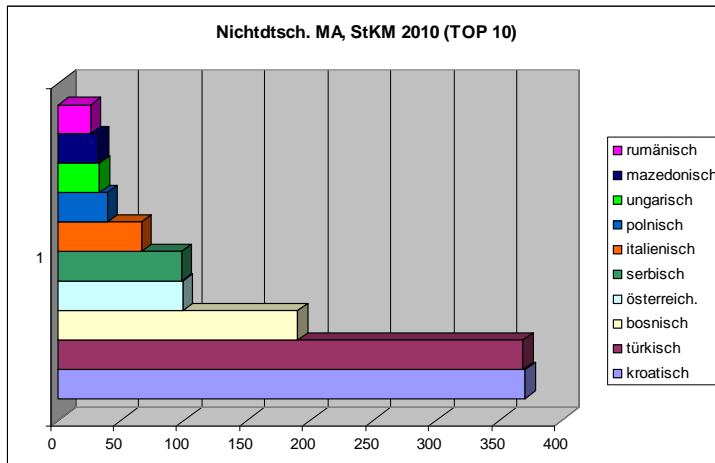
Migrant/innen als Mitarbeiter – Anteile nach Nationalität



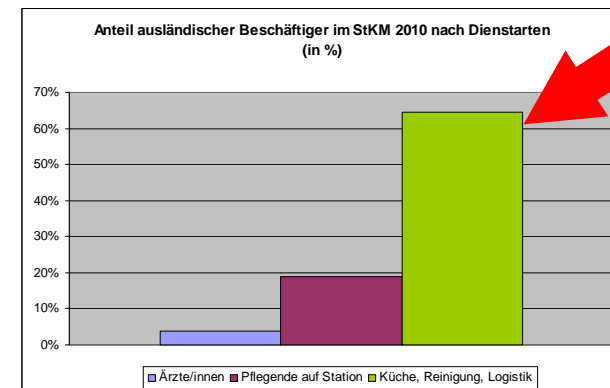
Nichtdtsch. MA, StKM 2010 (TOP 10)

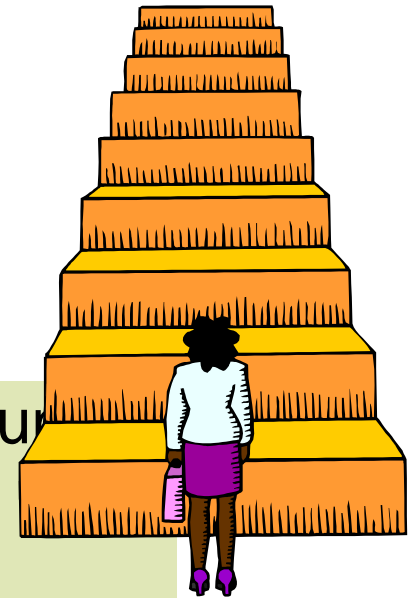


Fazit: Es fehlen (qualifizierte) Mitarbeiter mit Migrationshintergrund



Die Anteil der Nationalitäten von (qualifizierten) Mitarbeiter entspricht nicht dem Anteil der Nationalitäten, die für nichtdeutsche Patienten benötigt werden. Konsequenz: Wen wundert, dass z.B. Küchenhelfer für Mediziner dolmetschen sollen?





- Migranten als Experten – Bereich Patientenversorgung
 - Kommunikation, Sprachmittlung
 - Information, Prävention
 - Patientenakquise

Hausinterne Dolmetscherdienst im StKM



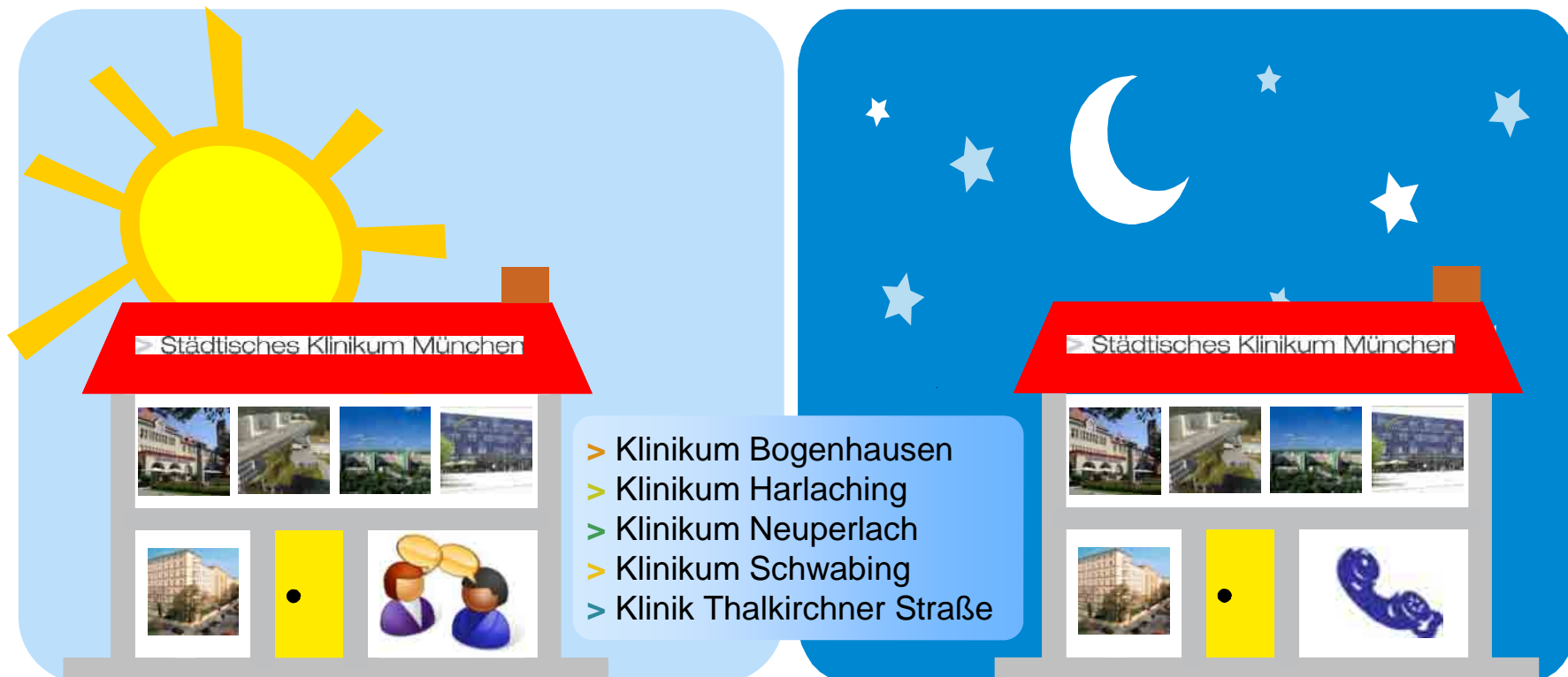
Derzeit übersetzen über 120 Mitarbeiter/innen mit Migrationshintergrund und einer medizinisch-pflegerischen Grundausbildung für Personal und Patienten/innen und deren Angehörige kostenlos in 35 Sprachen

Die Dolmetscher erhalten eine Eingangsschulung, sie arbeiten in einem strukturierten Setting, dokumentieren ihre Tätigkeit, erhalten bei Bedarf Supervision und einmal jährlich eine Schulung

„Sprachmittlung im Krankenhaus durch den hausinternen Dolmetscherdienst“, Dokumentation Expertenworkshop im BMAS, 05.05.2009, S. 122ff
E. Wesselman



Kommunikation - Tag und Nacht



- > Klinikum Bogenhausen
- > Klinikum Harlaching
- > Klinikum Neuperlach
- > Klinikum Schwabing
- > Klinik Thalkirchner Straße

Face-to-face Übersetzung am Tag

Telefondolmetschen in der Nacht (Notaufnahmen)



Hausinterner Dolmetscherdienst (HDD) - das Münchner Modell

Seit wann?

Gründung im Städtischen Krankenhaus München Schwabing 1995

Änderung?

2006 Übertragung auf alle 5 Standorte des Städt. Klinikums München GmbH
2008 Einführung „Telefondolmetschen nachts“ für Notaufnahmen

Bewährt?

2003 Auszeichnung durch Bundespräsident Rau im Rahmen des bundesweiten Wettbewerbs „Integration von Zuwanderern“

Übertragen?

In mehreren Kliniken, wie St. Johannes Hospital Duisburg, Klinikum Pforzheim, Klinikum Salzburg



Kommunikation: Dolmetscher

Familienangehörige als Dolmetscher?

→ Ethisch zuweilen fragwürdig, aufgrund des kulturellen Hintergrundes werden Informationen auch öfter verzerrt, reduziert oder aufgrund von Tabus verschwiegen.

Ad hoc Dolmetscher aus der Klinik?

→ Der Einsatz von Klinikmitarbeitern aus Haus-, Transport- und Reinigungsdienst ist problematisch: In einer Studie wurde eine Fehlerquote von **23% - 52%** bei der Übersetzung von ärztlichen Fragen festgestellt („Stille Post“).

Intern geschulte, mehrsprachige Pflegende und professionelle Dolmetscher haben sich am besten bewährt.

Sprachprobleme



Ich bin einmal in die Diabetologie gerufen worden. Dort war ein sehr junges Ehepaar aus Afghanistan. Die Frau hatte einen Schwangerschaftsdiabetes. Die Ärzte wollten meine Übersetzung, obwohl der Ehemann gut deutsch sprach. Sie hatten den Eindruck, dass der Mann seiner Frau nicht korrekt erklärt, wie sie die Medikamente gegen ihre Zuckerkrankheit nach der Geburt weiter einnehmen muss.

Die junge Frau hat sich sehr über meine Anwesenheit gefreut. Der Mann hatte sie gezwungen, die Medikamente zu nehmen. Aber nicht so, wie die Ärzte angeordnet hatten. Sie war verzweifelt über den Diabetes und wusste nicht, wie sie sich verhalten soll.

Nachdem alles aufgeklärt war, war die Patientin mit der Medikamenteneinnahme einverstanden und sehr erleichtert, dass dies nicht gefährlich für ihr Kind und sie selber war

Bericht eines hausinternen Dolmetschers

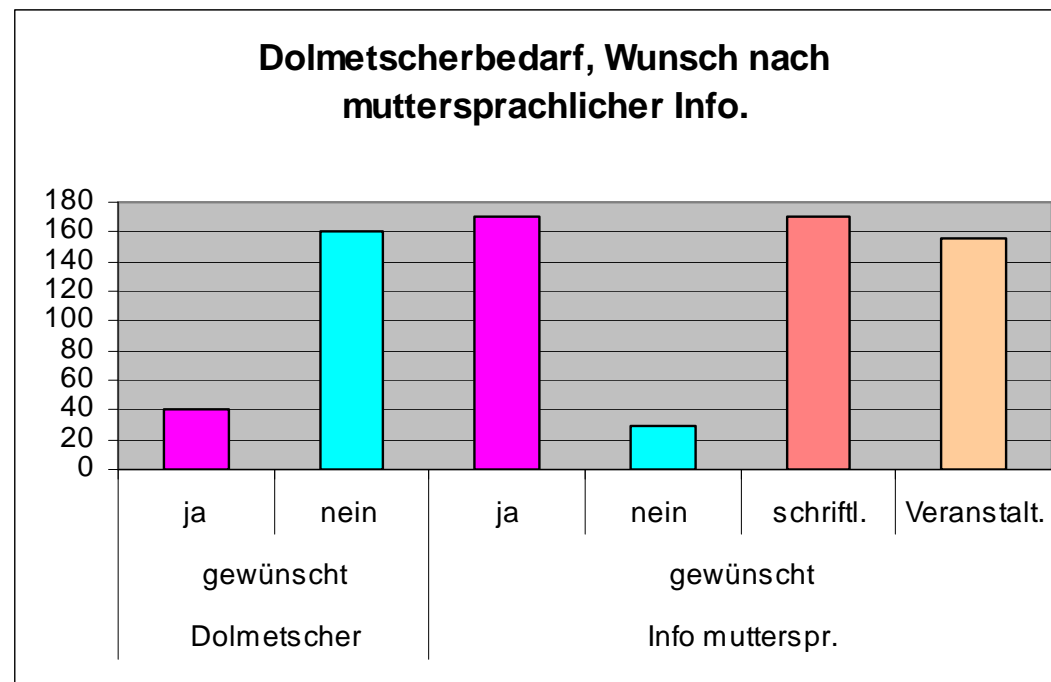


Unterstützung in der Kommunikation und muttersprachliche Informationen

Eine Patientenbefragung von 200 türkischsprachigen Patienten (Methode: Interview während des Aufenthalts) im Städt. Klinikum München 2009/10 ergab:

jeder 5. braucht einen Dolmetscher

86% wünschen Infos in der Muttersprache





Die türkischsprachige Selbsthilfegruppe

- Ein türkischsprachiger Mitarbeiter leitet die Gruppe,
- er lädt ein (Tagungsort: Krankenhaus),
- organisiert und übersetzt die Arztvorträge zu den Wunschthemen der Teilnehmer/innen,
- ist bei der Diskussion zwischen Arzt und Patienten als Sprach- und Informationsmittler behilflich,
- kann schwierige Zusammenhänge in verständlicher Weise transportieren
- ist damit für viele – gerade alte und vereinsamte Menschen eine große Stütze

Die Gesundheits-Informationsreihe



Aufgrund des hohen Interesses an Gesundheitsthemen wurde im Klinikum Schwabing eine ganzjährige Gesundheits-Informationsreihe quer durch alle Themengebiete eingerichtet. Ein türkischsprachiger Mitarbeiter übersetzt.

Patientenakquise durch Sprechstunden- Angebote im Migrationsbereich



Sprechstunden mit unterstützendem Sprachangebot sind nicht nur für die Spezialabteilung, sondern für das Image der gesamten Klinik hilfreich (migrantfriendly)

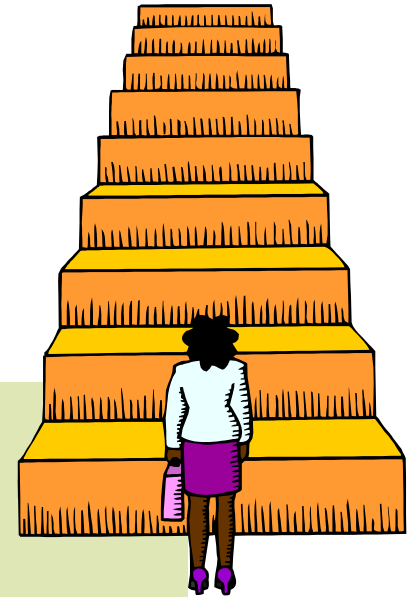
Sie sind – auch bei einem Mangel von geeigneten Ärzten mit Migrationshintergrund (durch Dolmetscher) einfach zu organisieren

Ärzte mit Migrationshintergrund



Eine Untersuchung zur Attraktivität von Ärzten mit Migrationshintergrund hat gezeigt, dass eine Abteilung mit einem griechischen Oberarzt das zehnfache an griechischen Patienten aufweist, wie die gleichen medizinischen Abteilungen an anderen Standorten.

- Migranten als Experten – Bereich Personal





Migranten helfen Migranten Vorsicht im Personalbereich

Kein Einsatz bei Einzelgesprächen über Arbeitsleistung,
Lohn, etc. / Einzelgespräche Personalabteilung

Migranten sind keine
triebliche Interessen
Landleute dolmetschen



Dolmetscher, die be-
gegen ihre eigenen

Einsatz sinnvoll bei Betriebsversammlungen, Teambe-
sprechungen, evtl. im Bereich Betriebsrat, Sicherheits-
technischer Dienst,



Hygiene, Brandschutz etc.

Die Erhöhung der Patienten- und Mitarbeiter-sicherheit – Schulung und Übersetzung von Reinigungsanweisungen



Clostridium difficile*

Schutzkleidung:

- 1x-Überkittel (Langarm)
- Einmalhandschuhe

Händehygiene:

- Einmalhandschuhe im Umgang mit Ausscheidungen und kontaminiertem Material
 - wechseln vor neuen Arbeitsschritten
- Händedesinfektion mit stationsüblichem Händedesinfektionsmit
 - nach Ausziehen der Handschuhe, zusätzlich
 - Hände waschen mit Wasser und Seife
 - vor Verlassen des Patientenzimmers
- Hautpflege

Flächendesinfektion:

- Dismozon®pur: Konzentration nach Plan
 - 1x tgl. alle Haut- und Handkontaktstellen,
 - Fußboden



Clostridium difficile

Koruyucu giyim:

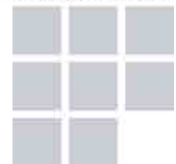
- 1x-Önlük (Uzun kollu)
- Tek kullanımlık eldiven

El hijyeni:

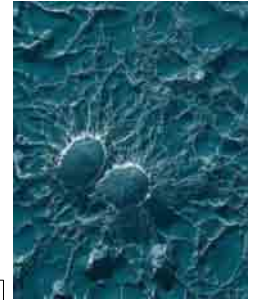
- Dışkı ve bulaşıcı malzeme dokunulduğunda tek kullanımlık eldiven
 - her yeni iş aşaması öncesi
- Ellerin servislerde günlük kullanılan dezenfekte ilaçlarıyla dezenfekte edilmesi
 - eldivenleri çıkardıktan sonra, ayrıca
 - ellerin su ve sabun ile yıkanması
 - hasta odasını terketmeden önce
- Cilt bakımı

Yüzeysel dezenfeksiyon:

- Dismozon®pur: Plana uygun konsantrasyon
 - Günde 1x tüm cilt- el dokunma yüzeyleri,
 - Fußboden



MRSA: Anweisung Reinigung und Info für Patient/Angehörige



MRSA



Koruyucu giyim:

- 1x-Önlük (Uzunkollu)
- Ağız-/Burun maskesi
- Tek kullanımlık eldiven

El hijyeni:

- Hasta odasına girmeden önce, eldivenler
→ yeni bir iş aşamasına geçişte
- Ellerin poli alkol ile dezenfeksiyonu
→ eldivenleri çıkarttıktan sonra
→ bulaşıcı malzeme kullandıktan sonra
→ Hasta odasını terketmeden önce
- Cilt bakımı

Yüzeysel dezenfeksiyon:

- Antifect FD 10, 0,5% (Desco-Wipes):
→ günde 1x tüm cilt ve el dokunma yüzeyi
→ Taban

> Medizet Krankenhaushygiene

Hijyen temel prensipleri

Tıbbi tesislerdeki MRSA (Metisiline Dirençli Staphylococcus Aureus) taşıyıcılar için bilgilendirme KTQ Kategorisi: 3.2.3

Geçerlilik alanı:	Städtisches Klinikum München GmbH
Hazırlayan:	Hijyen uzmanları tarih: 17.09.2008
Denetleyen:	OA. Dr. Schwarzkopf-Steinhauser tarih: Eylül 2008
Onaylayan:	CA Dr. Dr. Hartinger tarih: Eylül 2008
Geçerliliği:	Medizet, Department Med. Mikrobiologie und Krankenhaushygiene Eylül 2011

Saygıdeğer bayan...../ Saygıdeğer bay.....

kliniğe kaldığınız süre içerisinde sizde MRSA (Metisiline Dirençli Staphylococcus Aureus) diye adlandırılan bir virüs saptanmıştır. Bu konuda kafanıza takılabilecekleri bu bilgilendirme yazısı siz ve yakınlarınız için konuyu anlaşılır hale getirmeyi hedefliyoruz.

MRSA nedir?

Staphylococcus Aureus bilye şeklinde genelde sağlıklı insanlarda ciltte, burunda veya gırtlakta bulunabilen bir bakteridir. Staphylococcus Aureus bulaştığında bazen akciğer iltihaplarına da neden olabilir. Staphylococcus Aureus virüsü bulaşması antibiyotik metizilin veya benzeri maddelerle tedavi edilebilir. Antibiyotiklerin etkileyemediği Staphylococcus Aureus virüsü türleri de vardır. Bunlara Metisiline Dirençli Staphylococcus Aureus = MRSA denilir.

Yerleşim ve bulaşma arasındaki fark nedir?

Cilde veya vücudun başka bölgelerine MRSA'nın yerleşmesi herhangi bir hastalık belirtisi göstermeyebilir. MRSA'la oluşan enfeksiyonla akciğer iltihabı, yara iltihabları veya cilt enfeksiyonları gibi hastalık semptomları ortaya çıkar.

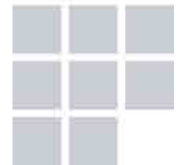
Kime MRSA bulaşabilir?

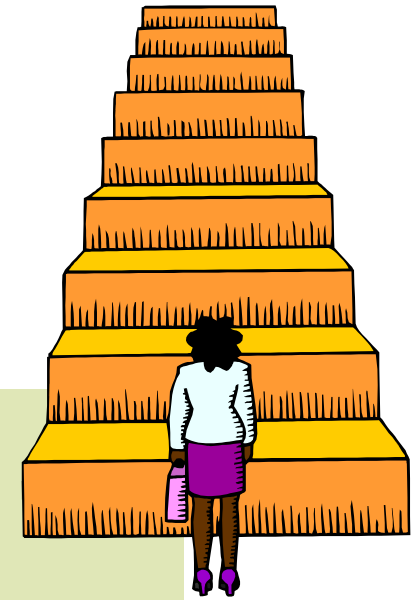
Çok sık hastahane de bulunan antibiyotikle tedavi edilen hastalara bulaşabilir. Yaşlı ve ağır hastalar veya zayıf düşmüş hastalara daha sık MRSA bulaşabilir.

Sağlıklı insanda MRSA-yerleşim rizikosunu veya enfeksiyonu çok azdır.

MRSA nerelerde bulunur?

Burunda, gırtlakta, ciltte, kanda, idrarda ve bazen büyük abdestte bulunabilir.





- Aktuelle Behandlung des Themas durch die Politik



Verbesserungen durch neues Anerkennungsgesetz* (2012) geplant

Anerkennung ausländischer Qualifikationen:

- gilt für Berufe, die vom Bund geregelt sind (z.B. Pflege, Ärzte)
- Antrag auf Anerkennung ist für alle Personen mit ausländischen Abschlüssen möglich
- eine Entscheidung muss innerhalb von 3 Monaten vorliegen
- bei einer Nichtanerkennung von reglementierten Berufen werden Wege zu einer möglichen Anerkennung genannt
- bei fehlenden Dokumenten soll es „andere Verfahren“ zur Prüfung der Kenntnisse geben (bei begründeten Ausnahmen)
- Anträge sind vom In- und Ausland aus möglich

"Entwurf eines Gesetzes zur Verbesserung der Feststellung und Anerkennung im Ausland erworbener Berufsqualifikationen"

Quelle: Servicestelle zur Erschließung ausländischer Qualifikationen, Sozialreferat LHM

R. Mirlach, C. Schwend, 2011



Grundlagen der Anerkennung (Status quo)

Berufliche Anerkennung nur möglich (Ausnahme Spätaussiedler)
bei reglementierten Berufen, d.h. Ausübung gesetzlich geregelt

Für den Gesundheitsbereich:

- Akademische Heilberufe:
z.B. Arzt, Pharmazeut, Psychotherapeut, Tiermediziner
- Gesundheitsfachberufe:
z.B. Hebamme, Gesundheits- und Krankenpfleger, Physiotherapeuten, Altenpfleger

Immer: Prüfung der Gleichwertigkeit der Berufsausbildung,
dazu gute Deutschkenntnisse (B2), Zertifikat

Grundlagen der Anerkennung (Status quo)



Antragstellung zur Anerkennung eines reglementierten Berufes:
abhängig von:

- jeweiligem Beruf
- vom Wohnort
- von der Zugehörigkeit zu einer bestimmten Migrantengruppe
- von der Nationalität

Viele Personen mit ausländischen Qualifikationen haben nach wie vor keinen Anspruch auf ein Anerkennungsverfahren

Anerkennungsregelung z.B. Aspekte aus dem Bereich „Pflege“



- **Bewerber kommt aus Drittstaaten (nicht EU):**
in aller Regel Kenntnisstandprüfung (ca. 500 Euro)
in der Regel Vorbereitungskurs dazu notwendig (ca. 2000 Euro)
- **Bewerber kommt aus EU:**
bei nicht gleichwertiger Ausbildung:
Ausgleich durch Berufserfahrung (zeitnah) möglich
oder durch Eignungsprüfung (Defizitprüfung) oder
Anpassungslehrgang

Anerkennungsregelung z.B. Aspekte aus dem Bereich „Arzt“



Unterscheidung zwischen Approbation und Berufserlaubnis

▪ **Approbation:**

Bewerber aus Drittstaaten: keine Approbation möglich, außer Annahme der dt. Staatsangehörigkeit oder Heirat mit Partner aus EU (+ 4 Jahre bereits in D. als Arzt tätig) oder in der BRD 8 Jahre als Arzt tätig (ohne EU-Ehe) in jedem Fall ist eine Kenntnisstandsprüfung erforderlich

Bewerber aus EU-Staaten:

- EU-Bürger mit EU-konformen Studium = Approbation
- EU-Bürger ohne EU-konformen Studium: Defizitprüfung oder "erworbene Rechte" (3 J. in den letzten 5 J. in EU als Arzt tätig)

Anerkennungsregelung z.B. Aspekte aus dem Bereich „Arzt“



▪ **Berufserlaubnis:**

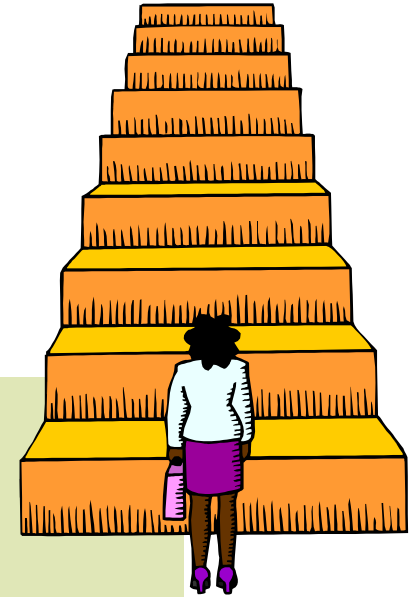
Bewerber aus Drittstaaten:

Berufserlaubnis jeweils befristet auf 1 Jahr, gekoppelt an Einstellungszusage und 3-Monats-Frist (keine sonst. EU-Bewerb.) kann bis zu 4 J. - bei Facharztausbildung in Dtschl. max. bis zu 7 Jahren verlängert werden,

Erlaubnis für 4 Jahre, wenn mit EU-Partner verheiratet und Einstellungszusage eines Arztes vorliegt

Bewerber aus EU-Staaten:




Erhalten die Berufserlaubnis für ganz Bayern für 4 Jahre (uneingeschränkt verlängerbar)



Fazit



Stereotype: „Migration = Problemfeld“ weder wertschätzend noch hilfreich

Selbsthilfezentrum München Westendstr. 68	089 / 532956-0 089 / 53295611 info@shz-muenchen.de www.shz-muenchen.de	Selbsthilfe <ul style="list-style-type: none">- bei gesundheitlichen Problemen- bei psychosozialen Problemen oder Suchtproblemen- bei sozialen Belastungen in der Familie und Partnerschaft- in besonderen Lebenssituationen, z.B. Alter, Migration oder Arbeitslosigkeit 
Krisendienst Psychiatrie München Bavariastr. 11	089 / 729596-0 Täglich 9-21 Uhr info@krisendienst-psychiatrie.de www.krisendienst-psychiatrie.de	Lebenskrisen jeder Art <ul style="list-style-type: none">- Suizidalität- Partnerkonflikt, Trennung, Scheidung, - Migration, - Körperliche Erkrankungen- Wohnungslosigkeit- Trauer, Todesfälle

*Auszug aus einer Liste von Notfalladressen

> Städtisches Klinikum München

Migranten gezielt einstellen


Entsprechend den Migrantengruppen, die es zu versorgen gilt, müssen Institutionen Anstrengungen unternehmen gezielt für verschiedene Berufsgruppen Ausbildungen anzubieten und Beschäftigte einzustellen

> Akademie

Gelecek için anşınız

bizde meslek eğitimi

- > hemşirelik
- > çocuk hemşiresi
- > hemşire yardımcısı



> Klinikum München



To do – im Bereich der Personalentwicklung Leitungsaufgabe (!)

- Verbesserung der Arbeitssituation des Personals durch Feststellung der Nationalität der Patient/innen und die daraus abgeleiteten Maßnahmen zur Unterstützung einer möglichst konfliktfreien, bedarfsorientierten Versorgung
- gezielte Einstellung von Migrant/innen (z.B. Hebammen)
- keine Gefährdung und Überforderung von MA und Patienten durch völlig ungeeignete Dolmetscherlösungen, qualifizierte Angebote
- Unterstützung von Klinikpersonal mit Migrationshintergrund soweit erforderlich, z.B. Reinigungsbereich (Sicherheit, Hygiene)
- kontinuierliches verbindliches Fortbildungsangebot für alle Berufsgruppen

Kompetenz im Krankenhausalltag



Der bundesweite Arbeitskreis „Migration und öffentliche Gesundheit“ hat in seiner letzten Veröffentlichung die Installierung eines Migrations-/Integrationsbeauftragten zur nachhaltigen kompetenten Versorgung von Migrantinnen und Migranten gefordert

[www.bundesregierung.de/Beauftragte für Migration, Flüchtlinge und Integration](http://www.bundesregierung.de/Beauftragte_für_Migration,_Flüchtlinge_und_Integration)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Grazie per la vostra attenzione!

Thank you for your attention!

**Beni sabırla dinlediginiz için çok
tesekkür ederim!**

Köszönöm a figyelmüket!

Merci de votre attention!

Dank U foor uw aandacht!

Kiitos huomiostanne!

