

# „Einführung in die Interkulturelle Medizin“ Ein Wahlpflichtfach an der medizinischen Fakultät, Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf

Susanne Druener, M.A., Heide Lindtner-Rudolph, M.A.

Universitätsklinikum Düsseldorf

Klinisches Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie

Vortrag auf der Jahrestagung der Gesellschaft für medizinische Ausbildung 2014

26.09.2014

---

# Überblick

---

- » Das Projekt «
  - » Das Seminar «
  - » Quantitatives Feedback «
  - » Qualitatives Feedback «
-

# Das Projekt: fit for DIVERSITY SKILLS



gefördert von der Europäischen Union  
Europäischer Integrationsfonds

## Entwicklung, Durchführung und Evaluation kultursensibler Kommunikationstraining

**UKD** Universitätsklinikum  
Düsseldorf

Klinisches Institut für  
Psychosomatische Medizin und  
Psychotherapie



Akademie für  
öffentliches  
Gesundheitswesen  
in Düsseldorf



Psychosoziales Zentrum  
für Flüchtlinge Düsseldorf

# Das Seminar

---



# Interprofessionelles Team von ReferentInnen

---

- Interkulturelles MigrantInnenzentrum
  - Psychosoziales Zentrum für Flüchtlinge
  - Flüchtlingsinitiative
  - Diakonie Düsseldorf
  - Traumaambulanz LVR Klinikum Düsseldorf
  - Sprach- und Kommunikationswissenschaft
  - Tropenmedizin, Infektiologie
  - Allgemeinmedizin
  - Psychosomatik und Psychotherapie
  - Medizinische Soziologie
-

# Das Programm SS14

## „Einführung in die interkulturelle Medizin“

Wahlpflichtfach am Klinischen Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie/UKD im Sommersemester 2014, Gebäude 15.16, Raum 01.05

Montag, 28.7.	Dienstag, 29.7.	Mittwoch, 30.7.	Donnerstag, 31.7.
<b>8.30-10.00</b>			
Begrüßung und Vorstellung Seminarablauf/Prä-Evaluation Interkulturelle Kompetenz in der Medizin – Überblick und theoretische Aspekte	Migrationsspezifische Aspekte der Prävention und Gesundheitsförderung	Fremde Sprachen, fremde Welten - Theorie Umgang mit Sprachbarrieren Umgang mit Dolmetschgesprächen	Die medizinische Versorgung russigsprachiger PatientInnen
<b>10.15-11.45</b>			
Arzt- Patienten-Gespräche im interkulturellen Kontext – Herausforderungen für ÄrztInnen	Medizintourismus am Uniklinikum Düsseldorf	Vorstellung Intermigras und Relevanz interkultureller Kompetenz und Dolmetschen für die Medizin	Illegalisierte PatientInnen – dieArbeit der Flüchtlingsinitiative STAY!
<b>11.45-12.30 Mittagspause</b>			
<b>12.30-14.00</b>			
Interkulturelle Aspekte in der Trauma-Ambulanz	Regionsspezifische Krankheiten	Fremde Sprachen, fremde Welten – Praxis Wie führe ich ein Patientengespräch mit DolmetscherIn?	Afrikanische PatientInnen im Gesundheitswesen am Beispiel Rwanda
<b>14.15-15.45</b>			
Selbsterfahrungsübung	Psychosomatischer Konsil- und Liaisondienst im interkulturellen Kontext Best-Practice – teilnehmende Beobachtung	Fremde Sprachen, fremde Welten – Praxis Wie führe ich ein Patientengespräch bei Sprachbarrieren	Abschluss Feedback/Post-Evaluation



# ZOOM: theoretische Einführung

---



# ZOOM: Patienteninterview

---



# ZOOM: Gesundheitsprävention

---



# Praxistraining Sprachbarrieren und Dolmetschen

---

## » Theoretische Einführung:

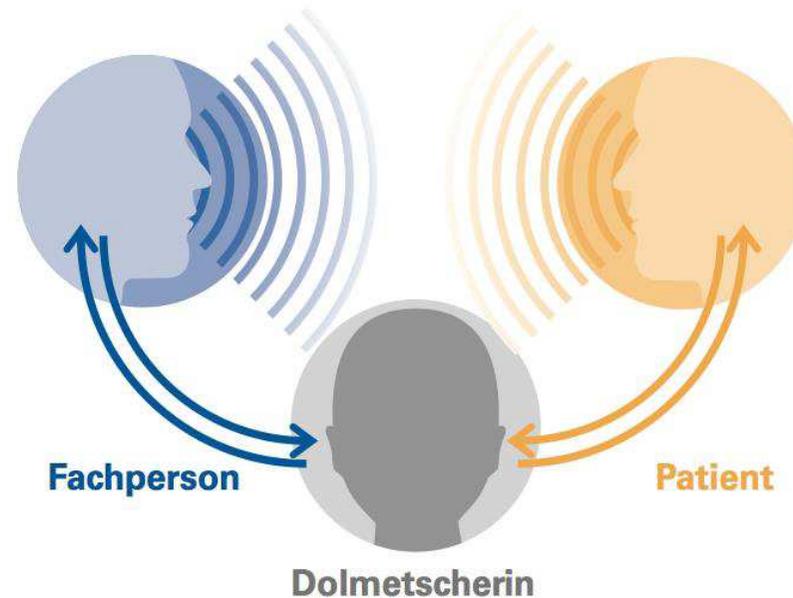
Spezifische **Gesprächsführung** der gedolmetschten Interaktion

- Direktheit ‚inszenieren‘ mittels Blickkontakt, direkter Rede, nonverbaler Ausdrucksmittel
  - Zerlegen von Informationen
  - Paraphrasieren
  - Raum dem Dolmetscher überlassen
  - Potenzielle Mehrsprachigkeit des Patienten nutzen als Ressource
  - Entzernte Kommunikation nutzen als Ressource der Selbst- und Fremdbeobachtung sowie der Gesprächsorganisation
-

# Praxistraining Sprachbarrieren und Dolmetschen

---

» zwei Durchläufe im Praxistraining mit Feedback



# Lehrmaterial: DocCard

## 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
- ✓ Halten Sie **Augenkontakt** mit der Patientin, auch wenn der Dolmetscher spricht
- ✓ Sprechen Sie den Patienten stets **direkt** an, reden Sie nie in der dritten Person über ihn
- ✓ Setzen Sie verstärkt mimische und gestische Mittel ein
- ✓ Formulieren Sie **klare**, deutliche und vollständige Sätzen
- ✓ Stellen Sie nur eine oder wenige Fragen auf einmal, geben Sie nur **wenige Informationen auf einmal**
- ✓ Halten Sie nach dem Übersetzen der Patienten-Antworten jeweils **Pausen** aus um ggf. Patienten-Fragen abzuwarten
- ✓ Fragen Sie bei dem Patienten nach, wenn gedolmetschte Patienten-Äußerungen für Sie keinen Sin ergeben oder scheinbar nicht zu Ihren Fragen passen
- ✓ Gehen Sie **direkt** auf den Patienten ein, wenn er etwas in Ihrer Sprache zu verstehen scheint
- ✓ Bitten Sie die Patientin an relevanten Stellen (mindestens zu Gesprächsende!) **zusammenzufassen**, was sie verstanden hat

#### Nach dem Gespräch:

- ✓ Erkundigen Sie sich bei dem Dolmetscher, ob er den Eindruck hatte, dass die Patientin 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

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



gefördert von der Europäischen Union  
Europäischer Innovationsfonds

**UKD** Universitätsklinikum  
Düsseldorf

# Lehrmaterial: DocCard

---

## 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 den Patientin an relevanten Stellen (mindestens zu Gesprächsende!) **zusammenzufassen**, was sie verstanden hat

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



gefördert von der Europäischen Union  
Türkische Regierung

**UKD** Universitätsklinikum  
Düsseldorf

# Lehrmaterial: Good-Practice-Video

   [Kategorien](#) [Anmelden](#)

## Dolmetscher-vermitteltes Arzt-Patienten-Gespräch (GP)

Good Practice-Beispiel



Hochgeladen von [Psychosomatik](#) am 07.07.2014 - aufgenommen am 07.07.2014

[Informationen](#) [Kapitel](#) [Einbetten](#)

**Redner:**  
Kein Redner

**Beschreibung:**  
Es wird exemplarisch ein Gespräch zwischen einer Ärztin und einer Patientin mit Hilfe eines Sprach- und Kulturmittlers dargestellt. Die DocCards Dolmetschen sind zu finden unter [www.fit-for-diversity-skills.de](http://www.fit-for-diversity-skills.de)

**Kategorie:**  
Lehrvideos

**Tags:**  
[Diversity](#), [Dolmetschen](#), [kultursensible Kommunikation](#), [CoMeD](#)

**Sprints**  
Der Videoreihe sind keine weiteren Videos zugeordnet.



# Quantitatives Feedback

EvaSys fit for DIVERSITY SKILLS 2014

Wahlpflichtfach Einführung in die Interkulturelle Medizin  
Medizinische Fakultät SS14

fit for DIVERSITY SKILLS

Markieren Sie so:      Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.  
Korrektur:      Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

1. Allgemeine Angaben:

1.1 Name und Datum der Veranstaltung:

Bitte beantworten Sie alle Fragen nach folgendem Bewertungsschema:  
(1) = sehr gut, (2) = gut, (3) = befriedigend, (4) = ausreichend, (5) = mangelhaft, (6) = ungenügend

1.2 Wie würden Sie Ihre Kompetenzen im Bereich Interkulturelle Kommunikation zzz Beginn der Fortbildung einschätzen?

1.3 Wie würden Sie Ihre Kompetenzen im Bereich Interkulturelle Kommunikation zzz Beginn der Fortbildung einschätzen?

2. Beurteilung der Veranstaltung

2.1 Inwiefern entsprachen die behandelten Themen Ihren Erwartungen?

2.2 Wie beurteilen Sie den Neuheitswert der dargebotenen Inhalte und Informationen? (1 = Die Inhalte waren ganz neu für mich... 6 = Die Inhalte kannte ich bereits alle)

2.3 Wie verständlich wurden die Themen vermittelt?

2.4 Wie klar waren die einzelnen Inhalte strukturiert?

2.5 Wie gut konnten Sie sich als TeilnehmerIn in die Veranstaltung einbringen (z.B. eigene Anliegen bringen durch Fragen und Diskussionsbeiträge)?

2.6 Wie deutlich wurden Anregungen gegeben, sich weiter mit den Themen zu beschäftigen? (Wurden z.B. Literaturtipps oder weitere Dankanstöße gegeben)?

2.7 Wie relevant wurde die Relevanz der Themen für Ihr (zukünftiges) Berufsfeld?

2.8 Wie beurteilen Sie die angewandte Methodik der Veranstaltung?

2.9 Wie beurteilen Sie die angewandte Didaktik der Veranstaltung?

2.10 Wie fanden Sie die Lern- und Arbeitsatmosphäre in der Gruppe?

3. Gesamtbeurteilung

3.1 Wie fanden Sie die Organisation der Veranstaltung (z.B. die Anknüpfung, die Länge und Anzahl der Pausen, den Raum)?

3.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Veranstaltung insgesamt?

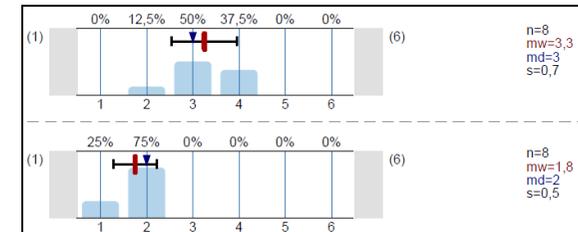
3.3 Würden Sie die Veranstaltung weiterempfehlen?  ja  nein  bedingt

fit for DIVERSITY SKILLS

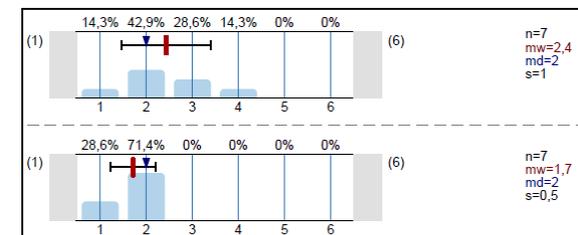
15.04.2014, Seite 10

## ■ Subjektiver Zuwachs interkultureller Kompetenz

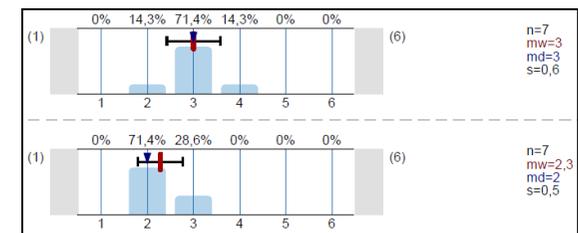
■ WS 12/13



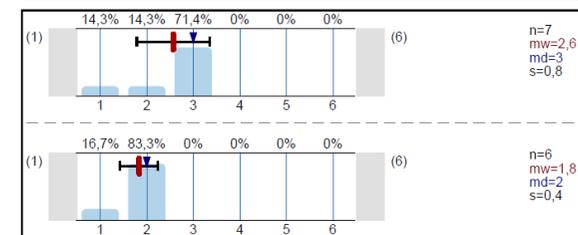
■ SS 13



■ WS 13/14



■ SS 14



# Quantitatives Feedback

EvaSys fit for DIVERSITY SKILLS 2014

Wahlpflichtfach Einführung in die Interkulturelle Medizin  
Medizinische Fakultät SS14

fit for DIVERSITY SKILLS

Markieren Sie so:       Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.  
Korrektur:     Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

1. Allgemeine Angaben:

1.1 Name und Datum der Veranstaltung:

Bitte beantworten Sie alle Fragen nach folgendem Bewertungsschema:  
(1) = sehr gut, (2) = gut, (3) = befriedigend, (4) = ausreichend, (5) = mangelhaft, (6) = ungenügend

1.2 Wie würden Sie Ihre Kompetenzen im Bereich Interkulturelle Kommunikation zzz Beginn der Fortbildung einschätzen?

1.3 Wie würden Sie Ihre Kompetenzen im Bereich Interkulturelle Kommunikation zzz Beginn der Fortbildung einschätzen?

2. Beurteilung der Veranstaltung

2.1 Inwiefern entsprachen die behandelten Themen Ihren Erwartungen?

2.2 Wie beurteilen Sie den Neuheitswert der dargebotenen Inhalte und Informationen? (1 = Die Inhalte waren ganz neu für mich... 6 = Die Inhalte kannte ich bereits alle)

2.3 Wie verständlich wurden die Themen vermittelt?

2.4 Wie klar waren die einzelnen Inhalte strukturiert?

2.5 Wie gut konnten Sie sich als TeilnehmerIn in die Veranstaltung einbringen (z.B. eigene Anliegen anbringen durch Fragen und Diskussionsbeiträge)?

2.6 Wie deutlich wurden Anregungen gegeben, sich weiter mit den Themen zu beschäftigen? (Wungen z.B. Literaturspss oder weitere Dankesätze geben?)

2.7 Wie deutlich wurde die Relevanz der Themen für Ihr (zukünftiges) Berufsziel?

2.8 Wie beurteilen Sie die angewandte Methodik der Veranstaltung?

2.9 Wie beurteilen Sie die angewandte Didaktik der Veranstaltung?

2.10 Wie fanden Sie die Lern- und Arbeitsatmosphäre in der Gruppe?

3. Gesamtbeurteilung

3.1 Wie fanden Sie die Organisation der Veranstaltung (z.B. die Anknüpfung, die Länge und Anzahl der Pausen, den Raum)?

3.2 Wie zufrieden waren Sie mit der Veranstaltung insgesamt?

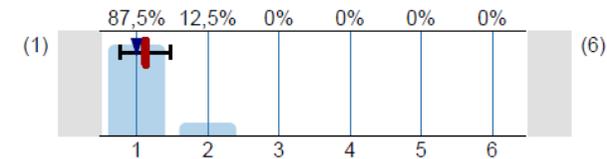
3.3 Würden Sie die Veranstaltung weiterempfehlen?  ja  nein  bedingt

fit for DIVERSITY SKILLS

13.04.2014, Seite 10

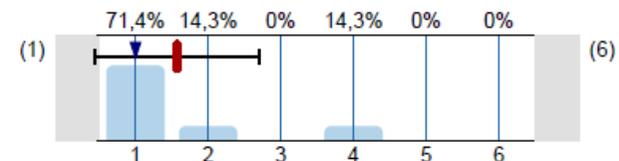
- Wie zufrieden waren Sie mit der Veranstaltung insgesamt?

- WS 12/13



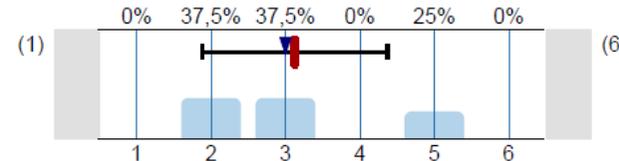
n=8  
mw=1,1  
md=1  
s=0,4

- SS 13



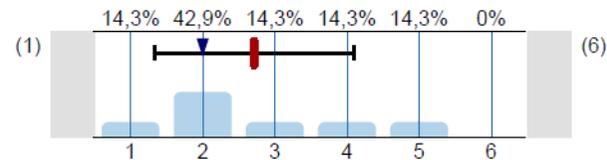
n=7  
mw=1,6  
md=1  
s=1,1

- WS 13/14



n=8  
mw=3,1  
md=3  
s=1,2

- SS 14



n=7  
mw=2,7  
md=2  
s=1,4

# Qualitatives Feedback

The screenshot shows a feedback form interface. At the top, it says 'EvaSys' and 'fit for DIVERSITY SKILLS 2014'. Below that, there's a section titled '4. Anmerkungen'. The text reads: '4.1 Im folgenden Textfeld haben Sie die Möglichkeit, die Veranstaltung in eigenen Worten zu kommentieren.' It then lists several questions: 'Was hat Ihnen besonders gut gefallen?', 'Was war in Ihren Augen nicht gelungen?', 'Hat Ihnen etwas gefehlt?', and 'Wären die Inhalte für Sie zu schwierig (überfordernd) oder zu leicht (unterfordernd)?'. A note says: 'Bitte achten Sie dabei darauf, nur innerhalb des Textfeldes zu schreiben, da Ihre Anmerkungen sonst nicht vollständig erfasst werden können.' There is a large empty text box for input. At the bottom, it says 'Vielen Dank für Ihre Zeit!' and has the 'fit for DIVERSITY SKILLS' logo with a European Union flag.

## Ergebnisse:

### » Positive Bemerkungen:

- „Lockere“ Atmosphäre, angenehmes Arbeitsklima
- Viele offene Diskussionen
- Motivierte Referenten
- Angenehme Moderation
- Erweiterung Wissensstand
- Selbstreflexion und Haltungsänderung
- „Es war eine der sinnvollsten Veranstaltungen, je ich hatte.“



### » Kritische Bemerkungen:

- Mehr Zeit für Diskussionen
- Teilweise Relevanz überprüfen
- Kürzere Vorträge
- Mehr konkrete Vorschläge/Tipps



# Wir danken...

---

- Senem Aksun
  - Luba Berg
  - Stefanie Dechering
  - Barbara Eßer
  - Simone Froschauer
  - Karine Hambardzumyan
  - Dorothee Hartmann
  - Olga Heine
  - Björn-Erik Jensen
  - Ljiljana Joksimovic
  - André Karger
  - Rhodah Koross-Koch
  - Verena Leve
  - Brigitte Majewski
  - Esther Mujawayo-Keiner
  - Tim Peters
  - Monika Schröder
  - Peter Sieg
  - Simona Sinescu
  - Britta Waskowiak
  - Simone Weyers
  - Monika Wysluch
-

**...und Ihnen für die  
Aufmerksamkeit!**

**Noch Fragen?**

---