

LVR-KOMPETENZZENTRUM

MIGRATION

Sprach- und Integrationsmittler*innen (SIM)
in der Behandlung von Patient*innen mit
Zuwanderungs- und Fluchtgeschichte

2021 – 2023



Impressum

Redaktion

Uwe Blücher
LVR-Fachbereich 84 Planung,
Qualitäts- und Innovationsmanagement

Verantwortlich für den Inhalt: LVR-Kompetenzzentrum Migration
Mitarbeit: Integrationsbeauftragte im LVR-Klinikverbund

Layout

Stefanie Hochum, LVR-Druckerei

Druck

LVR-Druckerei, Inklusionsabteilung

Landschaftsverband Rheinland (LVR)
LVR-Dezernat 8 Klinikverbund und
Verbund Heilpädagogischer Hilfen
Auflage 8 ergänzt, korrigiert (250 Exemplare)
Köln, Mai 2022

Externe Weitergabe mit Copyright-Vermerk möglich:
© LVR-Klinikverbund und Verbund Heilpädagogischer Hilfen

Was sind Sprach- und Integrationsmittler*innen (SIM)?

SIM sind professionelle „Brückenbauer“ im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen. Sie helfen, die sprachliche und soziokulturelle Verständigung zwischen Fachkräften und Patient*innen mit Zuwanderungs- und Fluchtgeschichte zu verbessern. Dies geht über eine reine Übersetzungstätigkeit hinaus.

Die Ausbildung zum SIM findet nach bundesweit angeglichenen Qualitätsstandards statt. Sie beinhaltet u. a. die Vermittlung von Fachwissen über das deutsche Gesundheits- und Sozialwesen sowie medizinische, psychosoziale und rechtliche Kenntnisse. SIM sind in der Regel vertraut mit der Kultur ihres Herkunftslandes sowie den länderspezifischen Unterschieden in der medizinischen und sozialen Versorgung. Daher können sie in soziokulturell sensiblen Fragen vermitteln (wie z. B. in Bezug auf den Umgang mit psychischen Erkrankungen, auf Geschlechterrollen, auf religiöse Fragestellungen, Familienstrukturen, etc.), aber auch inhaltlichen und sprachlichen Missverständnissen vorbeugen bzw. bei deren Klärung mitwirken. Dies leistet einen wichtigen Beitrag zur Verbesserung der Behandlungsqualität.



Das LVR-Projekt „LVR-Förderprogramm und Klinikverbundprojekt Migration: Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler*innen“ wurde in die Landesinitiative **„Gesundes Land NRW“** aufgenommen. Es wurde im Jahr 2017 durch das Ministerium für Gesundheit, Emanzipation, Pflege und Alter des Landes Nordrhein-Westfalen als vorbildlich für die Weiterentwicklung des nordrhein-westfälischen Gesundheitswesens bewertet.

Warum sollte ich SIM einsetzen?

Sprachliche Barrieren erschweren psychisch kranken Migrant*innen und Geflüchteten den Zugang zu bedarfsgerechter Behandlung. Darüber hinaus kommt es häufig auch zu soziokulturell bedingten Missverständnissen. Diese bleiben im alltäglichen Miteinander in der Regel folgenlos, im psychiatrischen bzw. psychotherapeutischen Behandlungskontext können sie allerdings gravierende Konsequenzen haben, z. B. zu Fehl-, Unter- und Überversorgung führen und unnötiges menschliches Leid bei den Betroffenen erzeugen, viel Zeit erfordern und hohe Kosten für das Gesundheits- und Sozialsystem verursachen.

Wie fordere ich den Einsatz von SIM an?

Empfehlungen:

1. Feststellung des Bedarfs bzw. der Indikation

u. a. Verständigungsbarrieren im Rahmen der Behandlung, schwer nachvollziehbare, fremd oder widersprüchlich erscheinende Krankheits- und Symptomschilderungen, schwierig oder belastend erlebte familiäre Strukturen der Patient*innen, etc.

2. Kontaktaufnahme

in der Regel telefonisch, online oder per E-Mail, vgl. Ziffer 6 „Beauftragung“.

3. Erforderliche Info an den Anbieter

- Wo? (LVR-Klinik, Ort, Haus, Etage, Station)
- Wann? (Datum, Uhrzeit, Dauer)
- Wer? (Name bzw. Funktion des Mitarbeitenden, ggf. Ansprechperson für Rückfragen)

4. Informationen zu Patient*in

Herkunftsland, Sprache bzw. Dialekt, Geschlecht, ggf. weitere relevante soziokulturelle Informationen; für die spätere Rechnungstellung nur die Fall-ID oder Pat.-ID übermitteln. Keine Übermittlung von Namen und Geburtsdatum (Datenschutz).

5. Einsatzbestätigung

von Seiten des Anbieters erfolgt per E-Mail oder telefonisch.

6. Beauftragung

Bitte beachten Sie die in Ihrer LVR-Klinik geltenden Regelungen zur Beauftragung von SIM. Die Integrationsbeauftragten der LVR-Klinik bzw. die Wirtschaftsabteilung/Einkaufsabteilung können Ihnen Auskunft geben. Es besteht eine LVR-Rahmenvereinbarung mit den umseitig genannten SIM-Anbietern.

7. Vorgespräch vor dem Einsatz

Ggf. kurzes Kennenlernen, klären von Erwartungen, besprechen der Problemstellung, relevante Informationen zu Patient*in, Zeitrahmen, Kontext (z. B. Visite, Aufnahmegespräch, ambulante Psychotherapie). Hier kann Sie die „LVR-SIM-Karte“ ggf. unterstützen: vgl. Ziffer 8.

8. Im Gespräch

Erste Informationen zum Gelingen der Gesprächssituation zu Dritt finden Sie auf der „LVR-SIM-Karte“ (letzte Seite dieser Broschüre) www.klinikverbund.lvr.de/kompetenzzentrum-migration. Laden Sie diesen entweder über den Link oder durch Scannen des QR-Codes von der Homepage des LVR-Kompetenzzentrums Migration herunter:



LVR-Kompetenzzentrum Migration

Der Landschaftsverband Rheinland unterstützt seit dem Jahr 2008, im Rahmen des LVR-Klinikverbundprojektes Migration, aktiv die Maßnahmen zur Verbesserung der Versorgung von psychisch kranken Menschen mit Zuwanderungs- und Fluchtgeschichte innerhalb des LVR-Klinikverbundes durch die Weiterentwicklung kultursensibler und diversitätsbewusster Behandlungsangebote.

Im Jahr 2018 ist aus dem LVR-Klinikverbundprojekt das LVR-Kompetenzzentrum Migration hervorgegangen, welches sich die Bündelung der trans- und interkulturellen Kompetenz im LVR-Klinikverbund zur Aufgabe macht und die LVR-Kliniken bei der interkulturellen Öffnung der Regelversorgung unterstützt. Hierbei wird das Fachforum Migration, vertreten durch die Sprecher*innen der Integrationsbeauftragten, intensiv einbezogen.

Wesentliche Ziele des LVR-Kompetenzzentrums liegen dabei zum einen auf dem Abbau von Sprachbarrieren in den LVR-Kliniken, u. a. durch den Einsatz von SIM in der Behandlung oder die Förderung von Mehrsprachigkeit bei Mitarbeitenden. Zum anderen soll die Versorgung von traumatisierten Flüchtlingen verbessert werden.

Entsprechende Unterstützungsangebote durch das LVR-Kompetenzzentrum Migration beinhalten z. B. die Qualifizierung der Mitarbeitenden durch Fort- und Weiterbildungen, Fallberatungen, Workshops sowie die Entwicklung von Praxisempfehlungen, Infomaterialien und Leitfäden.

www.klinikverbund.lvr.de/kompetenzzentrum-migration

Qualifizierte SIM-Dienstleister bzw. Telefondolmetschen

(gem. LVR-Rahmenvereinbarung Okt. 2021 – Okt. 2023)

bikup Sprachmittlerpool NRW gemeinnützige GmbH

Widdersdorfer Str. 248–252, 50933 Köln

SIM-Anforderung: www.bikup.de

✉ sprachmittlerpool@bikup.de

Tel.: 0221 48556814

Servicezeiten: Mo. – Fr. 8:00 – 17:00 Uhr

Intermigras e.V.

Ellerkirchstr. 80, 40229 Düsseldorf

SIM-Anforderung: www.intermigras.de

✉ auftrag@intermigras.de

Telefondolmetschen: 0211 93593890

Notfallnummer: 0163 2888980

(auch an Wochenenden und Feiertagen)

Servicezeiten: Mo. – Fr. 8:00 – 20:00 Uhr

Sprint Wuppertal gemeinnützige e.G.

Gronastraße 68, 42285 Wuppertal

SIM-Anforderung: www.sprint-wuppertal.de

✉ service@sprinteg.de

Tel.: 0202 25864-100

Servicezeiten: Fr. 8:00 – 17:00 Uhr

Sprint Essen

Fördergesellschaft Kultur und Integration gGmbH

Kreuzeskirchstr. 1, 45127 Essen

SIM-Anforderung: www.sprint-essen.de

Tel.: 0201 22036999

Servicezeiten: Mo. – Fr. 8:00 – 16:00 Uhr

Dolmetscher in Köln (D.i.K.) UG

An der Walkmühle 16, 51069 Köln

SIM-Anforderung

LVR-Klinikum Düsseldorf: 0221 99967059

✉ sprint-dd@dolmetscher-im-rheinland.de

LVR-Klinik Köln: 0221 99967060

✉ sprint-k@dolmetscher-im-rheinland.de

Übrige LVR-Kliniken: 0221 99967059

✉ info@dolmetscher-im-rheinland.de

Servicezeiten: Mo. – Fr. 7:00 – 19:00 Uhr

Da Firma D.i.K. auch Dolmetscher ohne SIM-Ausbildung einsetzt, muss explizit nach SIM gefragt werden. Servicezeiten: Mo. – Fr. 7:00 – 19:00 Uhr; danach (19:01 – 6:59 Uhr) eingeschränkt erreichbar

Ausschließlich kultursensibles Telefondolmetschen

Dolatel GmbH

Sofortverfügbarkeit in ALLEN gängigen Sprachen.

Ad hoc Telefondolmetschen oder Terminvereinbarung

Telefondolmetschen: 069 380781876

 support@dolatel.com

Servicezeiten: 24 Stunden, 7 Tage pro Woche

Sollten Sie Fragen zur Beauftragung haben, wenden Sie sich bitte an den bzw. die Integrationsbeauftragten Ihrer LVR-Klinik. Diese können Ihnen Informationen zu den Angeboten (Preise, Sprachen) sowie den internen Abrechnungsmodalitäten zur Verfügung stellen.

Aus Datenschutzgründen soll den Dienstleistern zwecks Rechnungsstellung lediglich die Fall-ID oder Pat.-ID (keine weiteren Patient*innendaten!) übermittelt werden.

Kontakt LVR-Kompetenzzentrum Migration

Leitung: Dr. Ljiljana Joksimovic, MPH, LVR-Klinik
Viersen

✉ LVR-KompetenzzentrumMigration@lvr.de
www.klinikverbund.lvr.de/kompetenzzentrum-migration

Kontakt LVR-Klinik vor Ort

u. a. die Integrationsbeauftragten

Kontakt LVR-Klinikverbundzentrale Köln

Herr Uwe Blücher, M.A.

✉ Uwe.Bluecher@lvr.de

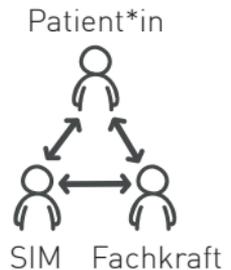
Frau Monika Schröder, Dipl.-Psych.

✉ Monika.Schroeder2@lvr.de

Psychiatrie – Psychotherapie – Psychosomatik

LVR-Kompetenzzentrum Migration

Erfolgreiche Gespräche mit Patient*innen mit Zuwanderungs- und Fluchtgeschichte Einsatz von Sprach- und Integrationsmittler*innen (SIM):



Vor dem Gespräch:

- ➔ Informieren Sie die SIM über:
 - Inhalt, Ziel und Dauer des Gesprächs.
 - Die Notwendigkeit, bei Verständnisproblemen jederzeit nachzufragen.
 - Die Möglichkeit, sich ggf. Notizen zu Namen, Zahlen oder Details zu machen.
- ➔ Bitten Sie um eine möglichst wortwörtliche und vollständige Übersetzung aller Inhalte, ggf. auch deren kulturspezifische Bedeutung (z. B. Sprachbilder).
- ➔ Regen Sie an, in der Ich-Form zu übersetzen.

Im Gespräch:

- ➔ Stellen Sie sich selbst, aber auch SIM und die Patient*innen einander namentlich vor.
- ➔ Informieren Sie darüber, dass SIM ebenfalls der Schweigepflicht unterliegen.
- ➔ Sprechen Sie die Patient*innen direkt in der ersten Person an, nehmen Sie Blickkontakt auf.

- ➔ Klare, deutliche und vollständige Sätze sowie Mimik und Gestik sind hilfreich.
- ➔ Fragen Sie direkt die Patient*innen, wenn gedolmetschte Äußerungen für Sie keinen Sinn ergeben oder nicht zu Ihren Fragen passen.
- ➔ Bitten Sie die Patient*innen, an relevanten Stellen zusammenzufassen, was sie verstanden haben.

Nach dem Gespräch:

- ➔ Erkundigen Sie sich bei den SIM, wie sie den Gesprächsverlauf eingeschätzt haben:
 - Konnten die Patient*innen dem Gespräch folgen?
 - Gab es sprachliche oder soziokulturell bedingte Aspekte, die aufgefallen sind?
- ➔ Bitten Sie die SIM ggf. um eine Rückmeldung zu Ihrer Gesprächsführung.
- ➔ Geben Sie ihnen ebenfalls eine Rückmeldung zu relevanten Gesprächsphasen.

Rückfragen zum Einsatz von SIM:

LVR-KompetenzzentrumMigration@lvr.de

Uwe.Bluecher@lvr.de

(LVR-Klinikverbundzentrale)

Informationen zum SIM-Einsatz:

**www.klinikverbund.lvr.de/
kompetenzzentrum-migration**



**LVR-Dezernat Klinikverbund und
Verbund Heilpädagogischer Hilfen**
www.lvr.de



**LVR-Dezernat Klinikverbund und Verbund
Heilpädagogischer Hilfen**
50663 Köln, uwe.bluecher@lvr.de www.lvr.de

Auflage 8 ergänzt, korrigiert, 05/2022 (250 Exemplare) Druck und Layout: LVR-Druckerei, Inklusionsabteilung