

Bericht des Integrationsbeauftragten der LVR-Klinik Köln

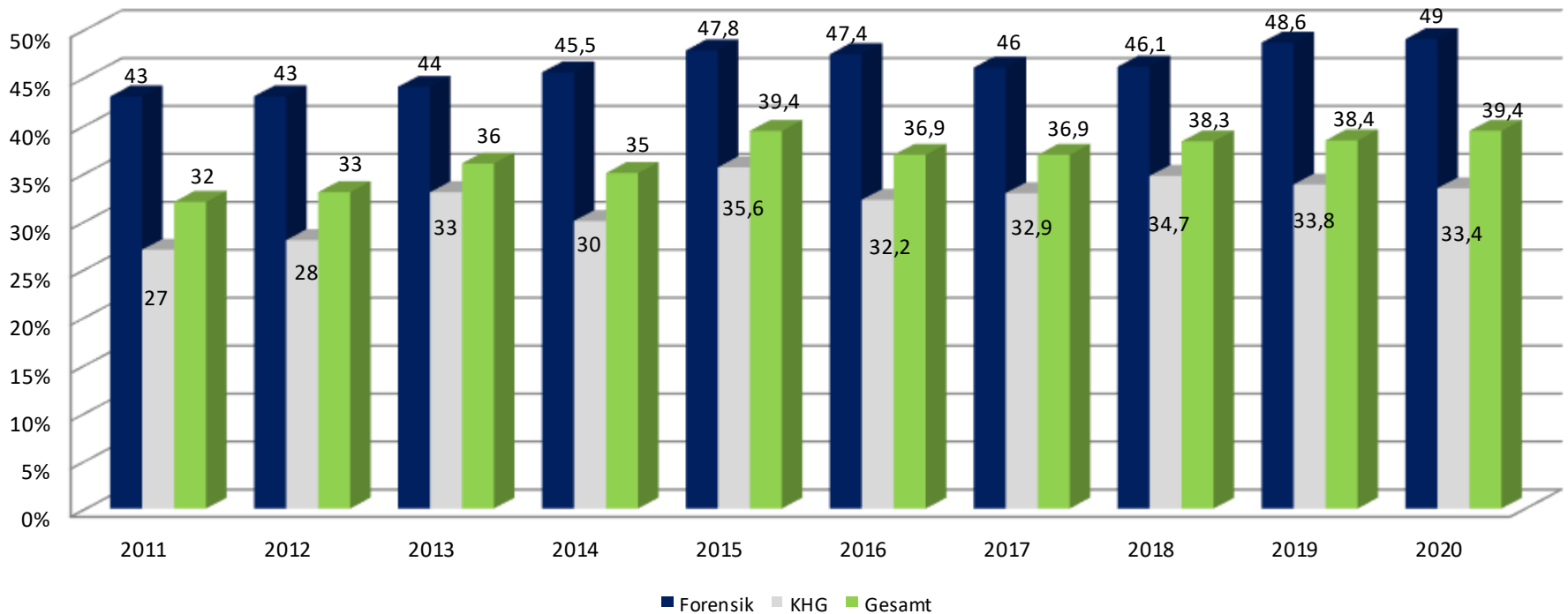
- Krankenhausausschuss –
16.11.2021

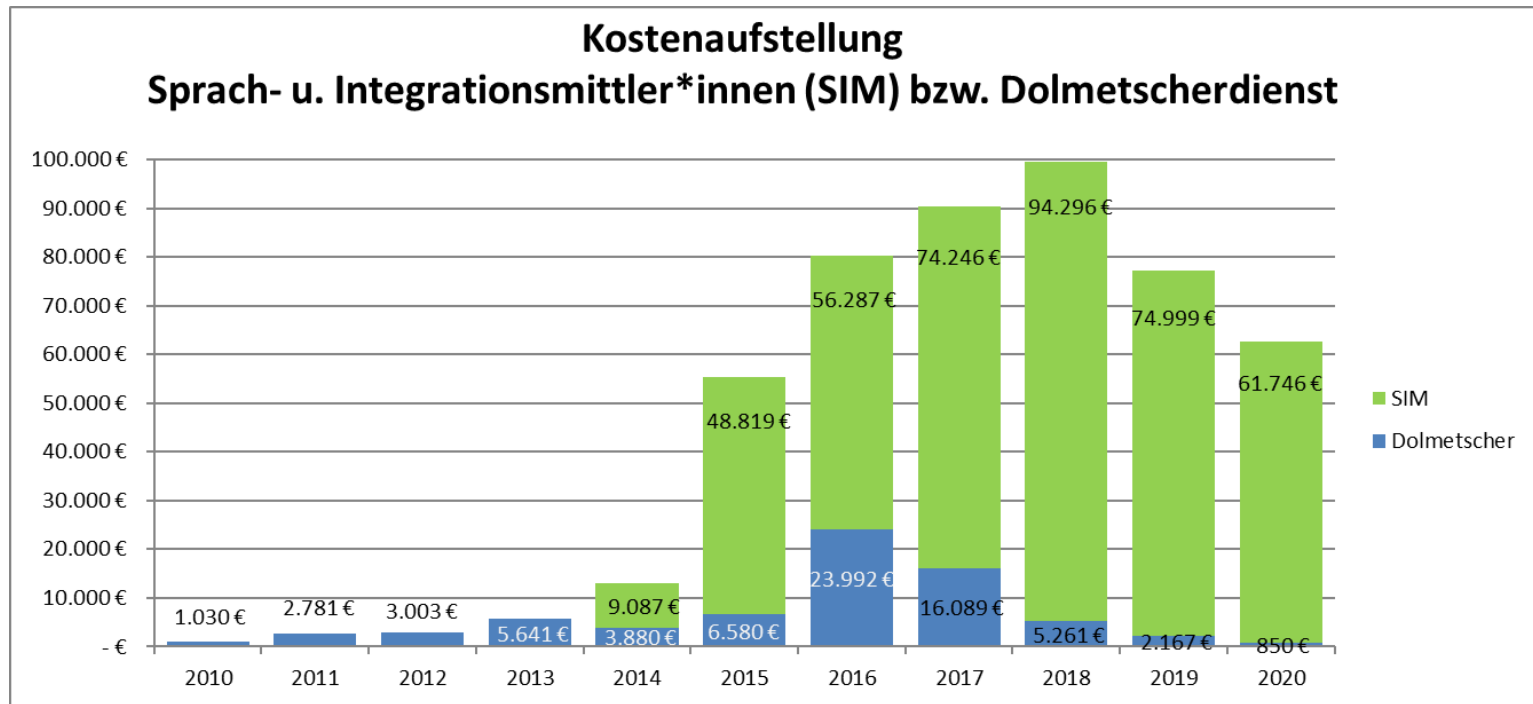
Integrationsbeauftragter der LVR-Klinik Köln

(Dr. Ali Kemal Gün, Luca Castiglione)

- dem **Vorstand unterstellt** und für diese Tätigkeit zu **50%** freigestellt
- arbeitet nach einem **Konzept** (in Anlehnung an die von dem LVR-Klinikverbundzentrale verabschiedeten „Aufgabenprofil für die Integrationsbeauftragten der LVR-Kliniken, wird 3-jährig aktualisiert)
- arbeitet sehr eng mit **QMB** zusammen
(Mitglied des QZI-Qualitätszirkels Integration)
- leitet **QZI** - Qualitätszirkel Integration
- nimmt die Interessen der Klinik in sämtlichen interkulturellen Belangen wahr
- übernimmt **Öffentlichkeitsarbeit mit interkulturellem Bezug**

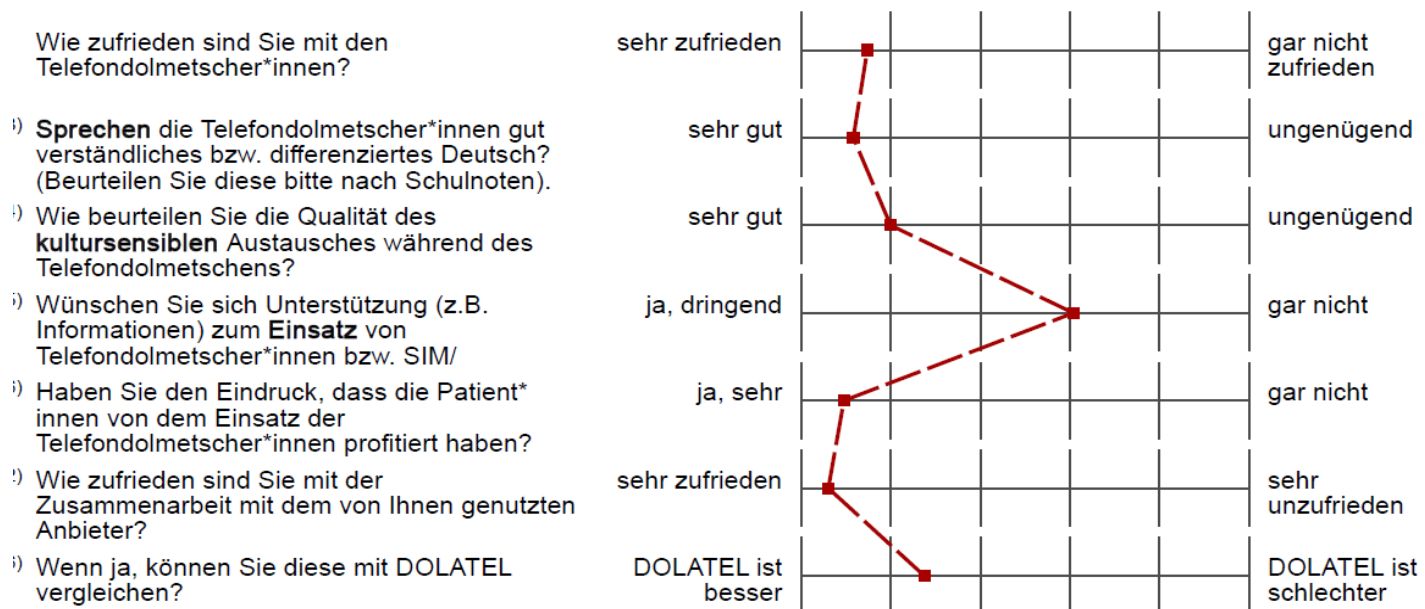
Anteil Migrantenpatienten 2011-2020 in %





Auswertungsergebnisse: Fragebogen zur Evaluierung von Telefondolmetschen

. Angaben zum Einsatz von Telefondolmetscher*innen



Auswertungsergebnisse: Fragebogen zur Evaluierung von Telefondolmetschen

- 58 Kolleg*innen und Kollegen haben den Fragebogen ausgefüllt.
- 43,5 % der Teilnehmenden haben mehr als 10 Mal Telefondolmetscher*innen eingesetzt.
- Am meisten wurden bei der **Anamneseerhebung** (29,3 %) und **psychiatrisch-medizinischen Fragen** (25,9 %) Telefondolmetschen in Anspruch genommen.
- 70 % der Beteiligten sagen, sie konnten **bedarfsentsprechend** Telefondolmetscher*innen in Anspruch nehmen.

Auswertungsergebnisse: Fragebogen zur Evaluierung von Telefondolmetschen

- 60,9 % geben an, sie haben durchschnittlich 2-5 mal für einen Patienten die-/denselbe/n Dolmetscher*in eingesetzt.
- Am häufigsten wurden sie in den **Kernarbeitszeiten** (Mo.-Fr. 8-16:30 Uhr) TD benötigt.
- Die Mehrzahl der Befragten (64%) würde **Face-to-Face-Dolmetschen** bevorzugen.
- 50 % der Befragten geben an, dass die telefonische **Verfügbarkeit** eines Dolmetschens **1-3 Minuten** dauere.

Auswertungsergebnisse: Fragebogen zur Evaluierung von Telefondolmetschen

- **73,9 %** unserer befragten Kolleg*innen haben den Telefondolmetscherdienst von **DOLATEL** in Anspruch genommen. Dann folgte **Bikup** mit 17,4 %.
- Angaben über die Berufsgruppen, die TD in Anspruch genommen haben:
 - Pflegekraft: 30,9 %
 - Arzt/Ärztin: 27,3 %
 - Sozialarbeiter*in: 18 %
 - Psycholog*in: 5,5 %
 - Andere: 18,2 %

Auswertungsergebnisse: Fragebogen zur Evaluierung von Telefondolmetschen

- In folgenden Sprachen hat man Telefondolmetschen benötigt:
 - (verschiedene) Afrikanische Sprachen, Albanisch, Arabisch, Aserbaidshisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dari, Französisch, Italienisch, Kurdisch, Kurdisch (sorani), Persisch (Farsi), Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Serbokroatisch, Syrisch, Tamilisch, Thai, Tigrinya, Türkisch

Maßnahmen

- Stichtagserhebung – Migrationshintergrund (danach wurden im Jahr 2020 an folgenden Stichtagserhebungen migrantenbezogene Daten miterfasst: 15.01.2020, 22.04.2020, 15.07.2020 und 21.10.2020)
- Ergänzung des kontinuierlichen Fragebogens zur Patientenzufriedenheit um migrantensensible Zusatzfragen
- Ergänzung des CIRS-Melde-Bogens (anonyme Fehlermeldungen) um eine migrantensensible Frage: „**Hat einer der Beteiligten einen Migrationshintergrund?**“
- Mitwirkung eines ständigen Mitgliedes des QZI (Qualitätszirkel Integration) im CIRS-Team

Maßnahmen

- Umsetzung der Übersetzung des Fragebogens zur Patientenzufriedenheit in 6 weiteren Sprachen
- Durchführung von **Interkulturellen Audits** auf den Stationen
- Inanspruchnahme von Telefondolmetschen (verstärkt auch pandemiebedingt)
- Intensive Zusammenarbeit mit der Qualitätsmanagementbeauftragten
- Evaluierung des Telefondolmetschens im Bezug auf Kosten/Nutzen/Verfügbarkeit, Effektivität und Qualität
- Bereitstellung der mehrsprachigen Informationsmaterialien zur Corona Virus-Pandemie ins klinikinterne Intranet Portal (Curator).

Maßnahmen

- Fort- und Weiterbildungsveranstaltungen zu den interkulturellen Themenbereichen
- Umsetzung der Zielvereinbarung zur Verbesserung der Versorgung der Pat. mit Flucht- und Migrationshintergrund
- Austausch mit den Kliniken der LVR-Verbundzentrale (z.B. LVR-Klinik Langenfeld)
- Teilnahme an der Klausurtagung der Integrationsbeauftragten
- Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Patientenbefragung (PAB)
- Auseinandersetzung mit den Ergebnissen der Mitarbeitendenbefragung 2021 (Auswertungsergebnisse des Dienstleisters ZeQ)

LVR-Klinik Köln wurde mit dem Ludwig Erhard-Preis in Bronze ausgezeichnet

- Die LVR-Klinik Köln orientiert ihr Qualitätsmanagement am **EFQM-Modell**. Nachhaltigkeit und Organisationsentwicklung liegen dem Modell zugrunde.
- Die **erste externe Prüfung nach EFQM durch Fremdassessoren** im Juni 2021 hat die Klinik mit einem guten Ergebnis mit **fünf Sternen** - bestanden, so dass ihr im September 2021 der Ludwig-Erhard-Preis in Bronze verliehen wurde.



- Die EFQM-Assessoren bestätigten eine hohe Reife (**Top-Stärke**) für die **Interkulturelle Arbeit** der LVR-Klinik Köln

Ausblick

- Umsetzung der Auswertungsergebnisse von Fragebogen zur Evaluierung von Telefondolmetschen
- Eintrag im KIS als „FL“, wenn Patient*in Fluchthintergrund hat
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden im Umgang mit den Patient*innen mit Migrationshintergrund („Haltung des Respekts“ als Arbeitstitel)
- Weitere Sensibilisierung in Bezug auf das Positionspapier „Muttersprachengebrauch von Patient*innen“ in der Klinik
- Interkulturelle Audits auf Stationen
- Sensibilisierung der Beteiligten zur Umsetzung des Kriterienkatalogs zur Prüfung interkultureller Kompetenzen in Vorstellungsgesprächen
- Abteilungsübergreifende Finanzierung von Dolmetscherkosten (SIM, Telefondolmetschen etc.)
- Umsetzung von Hinweisen zur weiteren Verbesserung entsprechend des EFQM-Berichts

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Beni sabırla dinlediğiniz için çok
teşekkür ederim!

Seba ke sima bi Sebir ez goşdari kerda, zaf
sipas kena!

Спасибо за внимание

Grazie per la vostra attenzione!

Thank you for your attention!

Dank u voor uw aandacht!

شکرا لحسن اصغائکم

Köszönöm a figyelmüket!

Merci de votre attention!

Kiitos huomiostanne!

