



www.medizin-hilft.org
info@medizin-hilft.org

Information

Organisation Sprechstunde - Abläufe

Vorbereitung

Die Sprechstunde sollte vorher angekündigt werden, am besten mit einem großen Schild in verschiedenen Sprachen im Eingangsbereich der Einrichtung und /oder am Arzttraum. Bei großem Andrang vermeidet das Aushändigen von (handgeschriebenen) Wartenummern Konflikte. Der Ehrenamtscharakter der Sprechstunde sollte sehr deutlich gemacht werden, z.B. durch Aushang oder Verteilen von Handouts in verschiedenen Sprachen. Eine Wegbeschreibung (Handout, z.B. Google-Maps Ausdruck) zur nahegelegenen Apotheke ist erforderlich. Zum weiteren Equipment siehe "Sprechstundenorganisation - Listen"

Prinzipien des Umgangs

Die indirekte **Interaktion mit dem Patienten/der Patientin** über einen Dolmetscher ist schwierig und ungewohnt, und so ist es nicht immer leicht, eine **vertrauensvolle Arzt-Patienten-Beziehung** aufzubauen. In der Regel kommen mehrere Familienangehörige mit ins Zimmer. Dazu kommt noch, dass Arzt und Patient meist aus unterschiedlichen Kulturkreisen stammen. In Kulturkreisen, aus denen die meisten Geflüchteten stammen, wird oft ein etwas autoritäreres Auftreten des Arztes erwartet. Wenn man zu sehr auf Augenhöhe arbeitet, gerade als (weibliche) Ärztin, wird man es ggf. intuitiv spüren. Erkrankungen werden gelegentlich verklausuliert beschrieben. Sich auf all dies einzustellen, ist anstrengend und erfordert die volle Konzentration des Arztes/der Ärztin.

Personal

Man braucht für die Durchführung der Sprechstunde unbedingt mindestens einen **Helfer/eine Helferin!** Diese Person muss aber nicht unbedingt einen medizinischen Hintergrund haben. Der Helfer/die Helferin sollte die Situation strukturieren, zum Beispiel ggf. einzelne Personen ins Zimmer hinein- oder hinausbitten, Rezepte schreiben und die notwendige Dokumentation durchführen.

Wir haben mittlerweile viel Erfahrungen in ehrenamtlichen Sprechstunden gesammelt und es hat sich bewährt, falls möglich, mit 2 **Ärzten /Ärztinnen** und mindestens einem Helfer im Team zu arbeiten. Man kann sich gegenseitig beraten, und es macht viel mehr Spaß! Sind unter dem Personal die Fachgebiete Allgemeinmedizin und Pädiatrie vertreten, lässt sich damit gut fast das gesamte Krankheitsspektrum abdecken.

Professionelle **Dolmetscher** wären wünschenswert, sind aber im Bereich der ehrenamtlichen Arbeit meist nicht verfügbar. In einer Flüchtlingsunterkunft finden sich aber fast immer Menschen, die übersetzen können. Wir haben Listen von ehrenamtlichen Übersetzern und auch von Geflüchteten, die mehrere Sprachen sprechen, angelegt. Den Übersetzern für die wichtigsten Sprachen haben wir vorher Bescheid gegeben, wann wir wiederkommen würden und sie gebeten, sich bereit zu halten. Übersetzer (und andere Helfer) sind unbedingt auf die



www.medizin-hilft.org
info@medizin-hilft.org

Einhaltung der Schweigepflicht hinzuweisen! Es empfiehlt sich, den/die Übersetzer im Vorfeld ausdrücklich darum zu bitten, nur genau das zu übersetzen, was gesagt wird und nicht die eigene Meinung einzubringen. Es ist uns z.B. nicht nur einmal passiert, dass Übersetzer eine andere als von uns verordnete Medikamentendosis empfohlen haben ("Nehmen Sie erstmal nur die halbe Tablette, zur Sicherheit") und eigene medizinische Einschätzungen der Situation mit ins Gespräch eingebracht haben. Bei der Untersuchung von Frauen sollte man ferner darauf achten, möglichst eine Übersetzerin zu haben, da bei einem männlichen Übersetzer Informationsverluste zu befürchten sind, außerdem müsste man einen männlichen Dolmetscher für die Untersuchung der Patientin aus dem Zimmer schicken.

Psychische Belastungen sollten möglichst nur mit professionellen Dolmetschern besprochen werden. Wir haben gute Erfahrungen mit fremdsprachlich aufgewachsenen (Medizin)studenten gemacht.

Dokumentation

Wir haben verschiedene Systeme ausprobiert, zum Beispiel eine Liste, die wir elektronisch geführt und nach jeder Sprechstunde aktualisiert an alle Beteiligten geschickt haben, aber das war letztendlich zu viel Arbeit. Akten oder Karteikarten waren auch nicht praktikabel, da die Fluktuation in der Flüchtlingsunterkunft sehr groß war. Letztendlich sind wir auf einen großen Ordner mit alphabetischem Register zurückgekommen und haben für jede Person einen einfachen DIN A4 -Zettel angelegt.

Kooperierende Praxen

Es empfiehlt sich, v.a. bei nicht registrierten Personen möglichst viele Probleme unmittelbar im Rahmen der Sprechstunde zu klären, denn im Nachhinein treten oft logistische Schwierigkeiten auf. Es ist mitunter nicht leicht, AsylbewerberInnen zu einem späteren Zeitpunkt wiederanzutreffen, um ihnen Dinge mitzuteilen. Die Menschen möchten verständlicherweise nicht den ganzen Tag in der NUK verbringen, es kann zudem zu Verlegungen in andere Unterkünfte oder sogar Bundesländer kommen.

Es erwies sich als besonders günstig, kooperierende niedergelassene Praxen zu finden, die bereit waren, gewisse Zeitfenster für Geflüchtete einzuräumen. So konnte man dann zum Beispiel, wenn sich der Bedarf ergab, dem Asylbewerber direkt einen Zettel mit der

Adresse der Praxis, der jeweiligen Uhrzeit und ggf. einer Anfahrtsskizze aushändigen. Eventuell haben wir dann auf diesen Zettel handschriftlich auch noch eine kurze Information für die weiterbehandelnden Kollegen aufgeschrieben. Im besten Fall ist es möglich einen Sprachmittler mit zu dem Termin zu schicken.

Wenn sich Dinge nicht direkt klären ließen, haben wir es z.T. so gelöst, dass wir einen Zettel mitgegeben haben, zum Beispiel "Bitte [morgen, 14:00 Uhr](#), im Büro bei Frau X nachfragen". Wenn wir dann einen Facharzttermin o.ä. organisiert hatten, konnten wir beim Betreiber anrufen oder andere Ehrenamtliche darum bitten, diese Information zu überbringen.