

Herzlich  
Willkommen

# Andere Kulturen, Sprachen, Religionen. **Kommunikation mit Migrantinnen und Migranten auf der Intensivstation**

Referat WIT 2008 in Wien  
**Heinrich Neuweiler, dipl. Spitalmanager MAS FH**  
Leiter Departement Pflege und Fachsupport  
Kantonsspital Graubünden, Chur, Schweiz

# Aussagen von Pflegenden auf IPS (1/4)

- *„Also, bei Patienten mit islamischen Glauben, also Muslime, schauen wir schon sehr darauf, dass ein Mann von einem Mann und eine Frau von einer Frau betreut wird...“*

# Aussagen von Pflegenden auf IPS (2/4)

- *„Manchmal haben wir einfach Pech, dass mehr Männer auf einer Schicht sind und darum für Ganzkörperwäsche oder Intimwäsche einfach eine Pflegefachfrau ans Bett gerufen werden muss...“*

# Aussagen von Pflegenden auf IPS (3/4)

- *„Dass andere Religionen auch andere Sitten haben, dass sehr viele Besucher gerade für muslimische Patienten kommen, habe ich am Anfang schon nicht ganz verstanden, hat mich manchmal schon etwas genervt ...“*

# Aussagen von Pflegenden auf IPS (4/4)

- „*... ii, der wäscht sich ja gar nie...*“
- „*... wieso, muss der jetzt schon wieder beten?*“
- „*... müssen die immer soviel Knoblauch essen?*“

# Übersicht über mein Referat

1. MigrantInnen im Spital/auf der IPS
2. Erforderliche transkulturelle Kompetenz
3. Transkulturelle Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkulturelle Pflege im Kantonsspital Graubünden
  - 5.1 Pflegehinweise verschiedener Religionen
  - 5.2 Dolmetscherangebote
6. Zusammenfassung / Empfehlungen

# Ich spreche...

- nicht über Politik und schon gar nicht über „Ausländerpolitik“



# Definition Migration

- Bezeichnet die Bewegung einer Person oder einer Gruppe von Menschen, über administrative oder politische Grenzen hinweg.

Von einer geografischen Einheit in eine andere.

Sich definitiv oder temporär an einem anderen Ort niederzulassen.

International Organisation for Migration IOM (2003)

# 1. Migrantinnen und Migranten im Spital und auf der Intensivstation

# Migration in Europa

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Migration mit vielen Facetten
- Arbeitsmigration
- Fluchtmigration
- Massentourismus
- Auslandsaufenthalte von Studierenden, Wissenschaftlern und Führungskräften

# Ausländer in Österreich – Herkunft

Im Jahr 2005 lebten **788.609** Ausländer in Österreich



Häufigste  
Herkunftsländer

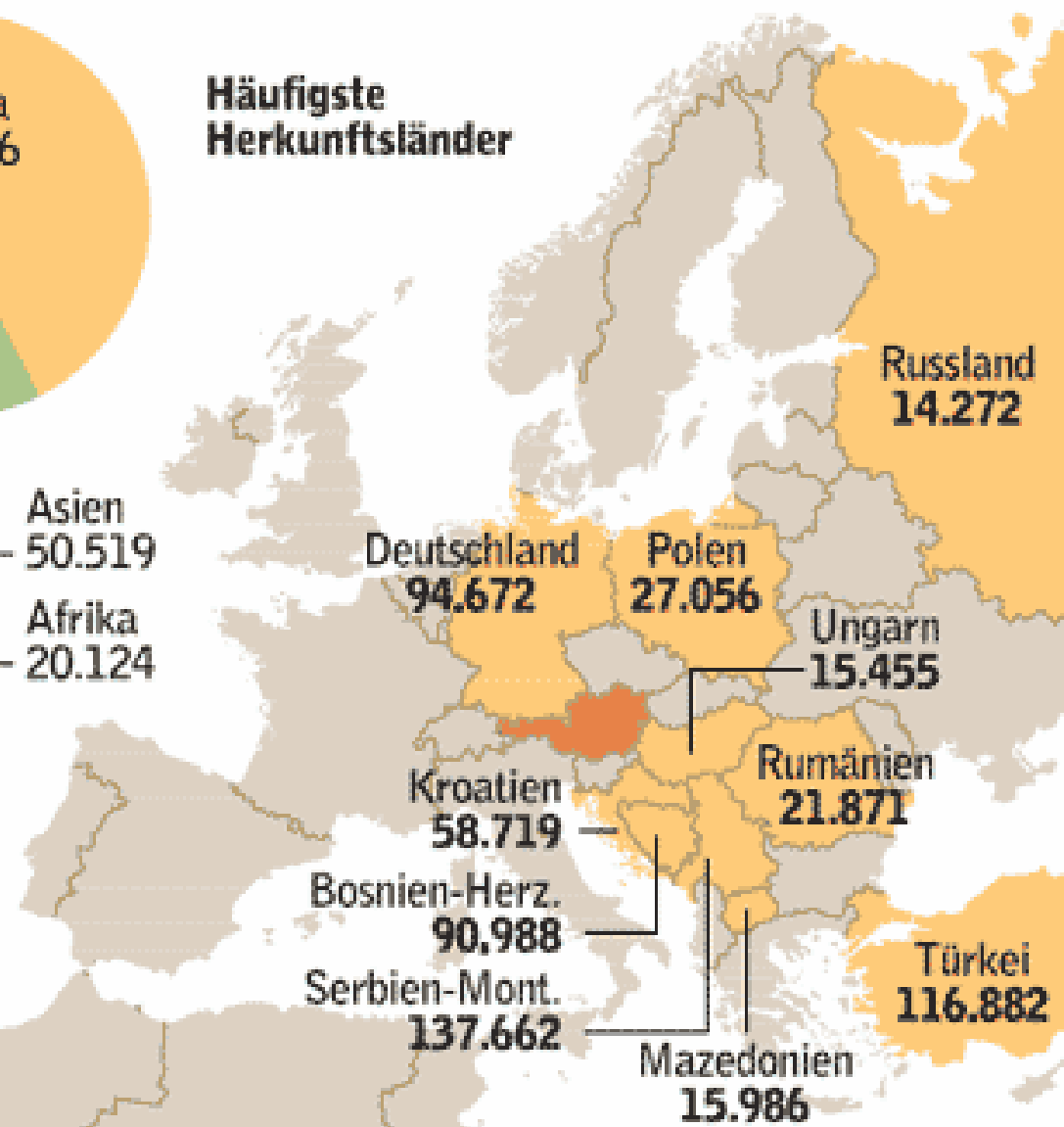
Rest\*  
17.284

Asien  
50.519

Afrika  
20.124

Amerika  
15.526

\* unter anderem  
Staatenlose,  
unbekannte  
Herkunft



1. Serbien-Mont.  
137'662
2. Türkei  
116'882
3. Deutschland  
94'672
4. Bosnien  
90'988
5. Kroatien  
58'719
6. Asien  
50'519
7. Polen  
27'056
8. Rest: Afrika,  
Ungarn,  
Russland,  
Amerika  
je 15 - 20'000

# Kategorien von MigrantInnen

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Sesshafte und temporäre ArbeitsmigrantInnen
- Anerkannte Flüchtlinge
- Asylsuchende
- Vorläufig Aufgenommene
- MigrantInnen mit illegalem Aufenthaltsstatus

# Gesundheitsprobleme von MigrantInnen

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult. Pflege im
6. Kantonsspital GR
7. Empfehlungen

- Häufig sehr komplex
- Können oft nicht isoliert als somatische Störung betrachtet werden
- Sondern sind als psychosoziale Symptomkomplexe und Problemlagen zu betrachten

# Adäquates Erfassen von Gesundheit und Kranksein (1/2)

## Inhalt:

1. MigrantInnen  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Bedarf ein vertieftes Verständnis der Lebenswelten von MigrantInnen
- MigrantInnen sind schon vor und während der Migration belastenden Lebensumständen ausgesetzt, durch:
  - Unterdrückung
  - Verknappung von Ressourcen
  - Gefährliche Migrationswege
  - Trennung von Angehörigen etc.

# Adäquates Erfassen von Gesundheit und Kranksein (2/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- In den Aufnahmeländern:
  - Integrationsdruck
  - Sprachprobleme
  - Arbeitslosigkeit
  - Knappe finanzielle Mittel
  - Enge Wohnverhältnisse
  - Schwierige Arbeitsbedingungen



# Übersicht Problemfelder im Spital

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Bedeutung Geschlecht
- Ausdrucksformen für Schmerz
- „Viel“ Besuch
- Kommunikation
- Religion

# Bedeutung Geschlecht

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Untersuchung, Behandlung und Pflege von Frauen durch Männer:
- Wenn möglich durch gleichgeschlechtliche Person
- Im Notfall darf eine Muslimin durch einen Mann untersucht und behandelt werden

# Ausdrucksformen für Schmerz (1/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

## Schmerz als:

- biologisches Phänomen (Liebesschmerz macht zusammenziehen des Herzens)
- psychisches Phänomen (wie er subjektiv erlebt wird)
- soziokulturelles Phänomen (individuell erlebter Schmerz, Schmerzdeutung und Schmerzausdruck)

# Ausdrucksformen für Schmerz (2/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Studie zur Schmerzevaluation bei Frauen unterschiedlicher Herkunft (mexikanische und angloamerikanische Frauen nach Cholezystektomie)  
(Calvillo und Flaskerud USA 1998):
- **Keine signifikanten** Unterschiede bei den Schmerzvariablen (Mass der Schmerzeinschätzung, Schmerzmedikamentation, Vitalzeichen)

# Ausdrucksformen für Schmerz (3/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

Signifikanter Unterschied:

2. Transkult.  
Kompetenz

- in der Bewertung der Schmerzen durch das Pflegepersonal und

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

- in der Einstufung der Schmerzen durch die Pflegenden und Patientinnen

4. Dolmetscher  
dienste

Die Pflegenden gingen bei angloamerikanischen Frauen von mehr Schmerzen aus:

5. Transkult.  
Pflege im

- die Pflegenden schätzen die Schmerzen geringer ein als die Patientinnen

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

# Ausdrucksformen für Schmerz (4/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

Weitere Studie Harrison et. al. (1996):

Bedeutung der Muttersprache in der  
Schmerzversorgung:

- Signifikante Korrelation zwischen Einstufung der Patientin mit Pflegenden, welche die gleiche Sprache beherrschten (Fremdsprache)
- Allerdings war der Unterschied zu Pflegenden, welche diese Fremdsprache nicht beherrschten eher bescheiden

# Ausdrucksformen für Schmerz (5/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

Verschiedene Studien belegen, dass:

- die Schwelle, an der ein Reiz die Schmerzempfindung auslöst = universell ist
- die Schmerztoleranz vom soziokulturellem Hintergrund geprägt ist (Larbig, 1999, Zoborowski 1969)

# „Viel“ Besuch

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

## Von Kultur geprägt:

- grössere Familien
- Familiennetzwerke (Onkel, Tante, Enkel etc.)
- Krankenbesuch als religiöse Pflicht (Muslimen, Buddhisten)



# Kommunikation/ nonverbale Kommunikation (1/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Sprachbarrieren
- Missverständnisse
- Falsches Verstehen/Interpretieren
- „Ja, ja, ich habe verstanden....“(??)
- Nonverbale Kommunikation

# Kommunikation/ nonverbale Kommunikation (2/5)

Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

## Aufnahme Kommunikation :

- Inhalt: ca. 7 %
- Stimme, Tonfall: ca. 38 %
- Aussehen, Körpersprache, Empfindungen: ca. 55 %

# Kommunikation/ nonverbale Kommunikation (3/5)

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult. Pflege im
6. Kantonsspital GR
7. Empfehlungen

## PatientInnen:

- lassen sich von nonverbalen Gegebenheiten (Erscheinung und Auftreten von Pflegepersonen oder „Götter in Weiss“ einschüchtern

## Pflegende:

- „fremdartige“ Erscheinung löst manchmal Irritation aus

# Kommunikation/ nonverbale Kommunikation (4/5)

Nonverbale Effekte können zu

- Anziehung/Sympathie
- Oder zu Ablehnung/Antipathie führen

Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult. Pflege im
6. Kantonsspital GR
7. Empfehlungen

# Kommunikation/ nonverbale Kommunikation (5/5)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

## Problematisch:

- fehlendes Wissen über mögliche Unterschiede und kulturelle Gewohnheiten
- fehlende zur Kenntnissnahme diskriminierender Deutungen von Erscheinungs- und Verhaltensmuster
- fehlende Bereitschaft die eigenen Fehldeutungen zu korrigieren

# Religionen

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Es gibt viele „grosse“ Religionen und einige Sekten, welche für die Behandlung und Pflege von PatientInnen von Bedeutung sind
- Der Glaube wird aber von den Einzelnen sehr unterschiedlich „praktiziert“: von „nur Mitglied“ sein bis zur fanatischen Anhängerschaft

# Religionen: Herausforderungen

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Ernährung (Schweinefleisch, Schlachtvorschrift, Blutwürste, Alkoholverbot)
- Fasten/Fastenzeit
- Gebete/Feiertage
- Reinigung: Händewaschritual
- Pflege: Mann/Frau
- Haarschnitt/Rasur
- Bluttransfusionen
- Sterben und Tod
- Autopsie, Organspende, Bestattung

# 2. Transkulturelle Kompetenz



# Hinweis zu Literatur

Buch von Dagmar Domenig (Hrsg):

## **Transkulturelle Kompetenz**

Verlag Huber (2007)

# Transkulturelle Kompetenzen

(1/4)

Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Erkennen der eigenen Kultur und der der Fremden
  - Auch ich habe eine Kultur
  - Meine Kultur ist nicht für alle „normal“
  - Vieles erscheint „komisch“
- Entwicklung einer positiven, nicht wertender Haltung zur eigenen und zur fremden Kultur

# Transkulturelle Kompetenzen

(2/4)

Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Die kulturellen Differenzen als Bereicherung wahrnehmen
  - Jede Kultur hat eine innere Logik
  - Kulturen zu begegnen kann Spannend sein

# Transkulturelle Kompetenzen

(3/4)

Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Erlernen eines konstruktiven Umgangs mit kulturellen Konfliktsituationen
  - Informationen über andere Kulturgruppen
  - Kontakte zu anderen Menschen aus anderen Kulturen pflegen (Bekannte, Urlaub, AustauschschülerIn etc.)

# Transkulturelle Kompetenzen

(4/4)

Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- **Stereotypen** in der Kommunikation erkennen:  
Aussagen, in denen einer Gruppe von Personen Eigenschaften zugeschrieben werden, z.B.:
  - „Österreicher sind gastfreundlich“
  - „Zigeuner stehlen“
  - „Ex. Jugoslawen sind gewalttätig“
  - „Die meisten Moslems sind Terroristen“
- **Auswirkung** solcher Stereotypen auf die Pflege und Betreuung beachten

# 3. Transkulturelle Pflegeanamnese

# Filmausschnitt: Verstehen kann heilen

Aus Buch mit CD:

Diversität und Chancengleichheit  
H+, Schweiz

# Vorbereiten des Anamnesegesprächs (1/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Wie gut versteht er/sie unsere Sprache?
- Brauche ich einen Dolmetscherdienst?
- Was gibt es für Möglichkeiten?
- Welche Personen sollten am Gespräch auch noch teilnehmen (Angehörige, Arzt, Physiotherapeut etc.)?
- Wo gibt es einen geeigneten Raum?
- Kann ich die transkulturelle Pflegeanamnese in der zur Verfügung stehenden Zeit durchführen?
- Brauche ich Informationsmaterial?



# Vorbereiten des Anamnesegesprächs (2/2)

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS

2. Transkult. Kompetenz

3. Transkult. Pflegeanamnese

4. Dolmetscherdienste

5. Transkult. Pflege im

6. Kantonsspital GR

7. Empfehlungen

- Welche Themenbereiche muss ich ansprechen?
- Darf ich Patienten/Patientinnen auf die Migrationsgeschichte ansprechen?
- Wie reagiert der Patient/die Patientin auf meine Fragen?
- Wie kann ich mit meinen Gefühlen der Unsicherheit umgehen?
- Welche Informationen muss ich dem Patient/der Patientin geben?
- Müssen Termine fixiert werden?

# Mögliche Themenbereiche für die Anamnese

nach Dagmar Domenig

- Lebensgeschichte
- Zugehörigkeit
- Migrationsgeschichte
- Geschlecht
- Aufenthaltsstatus
- Soziales Netz
- Umgebung/Wohnort
- Arbeit, Beruf und Ausbildung
- Religion
- Kommunikation
- Schmerz
- Ernährung
- Gesundheit/  
Krankheit
- Pflege

Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult. Pflege im
6. Kantonsspital GR
7. Empfehlungen

# 4. Dolmetscherdienste

# Sprachliche Barrieren überwinden

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult. Pflege im
6. Kantonsspital GR
7. Empfehlungen

## Möglichkeiten:

- Laiendolmetscher
- Professionelle DolmetscherInnen
- Telefonischer Dolmetscherdienst

## Hilfsmittel: Spitalwörterbücher

# LaiendolmetscherInnen

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult.  
Pflege im

6. Kantons-  
spital GR

7. Empfehl-  
ungen

- Personal vom Spital: ist schnell verfügbar
  - Reinigungspersonal
  - Ärzte u. a.
- Zu beachten:
  - Eingesetztes Personal **muss verstehen, was übersetzt werden soll**
  - Nicht unkontrolliert einsetzen
  - Eignung (Verstehen) und Sprachkompetenz vorher abklären

# Professionelle DolmetscherInnen

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult. Pflege im
6. Kantonsspital GR
7. Empfehlungen

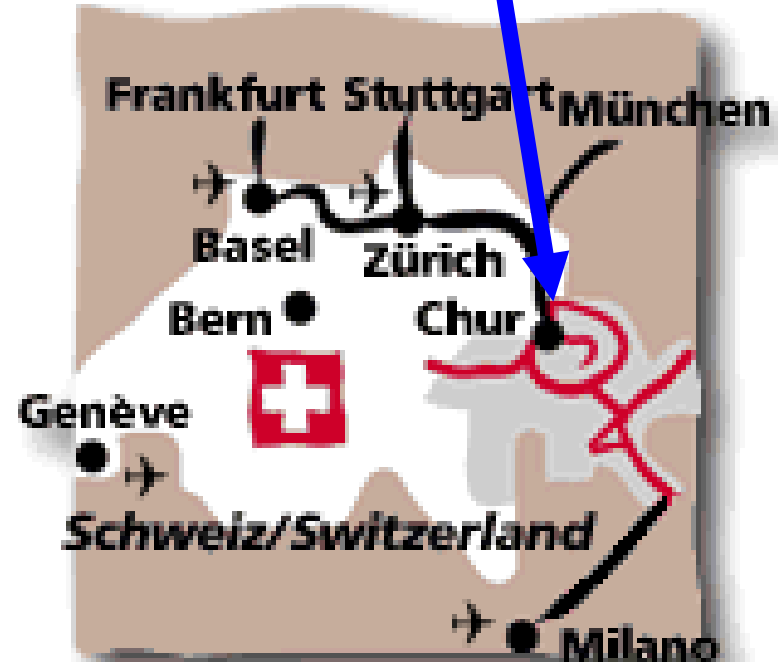
- Geregelte Vermittlung
- Nicht sofort Verfügbar (ab 24 bis max. 48 Std.)
- Evtl. Notfallliste = Direktkontakte
- Qualität sicher gestellt
- Kosten: ab 50 Euro/Std.
- 26 Sprachen

# 5. Transkulturelle Pflege im Kantonsspital Graubünden

# Wenige Infos zum Spital

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen





# Ein Spital, drei Standorte

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen



Hauptstandort



Frauenspital



Kreuzspital

# Kennzahlen 2006

Inhalt:

- 1. Migranten auf der IPS
- 2. Transkult. Kompetenz
- 3. Transkult. Pflegeanamnese
- 4. Dolmetscherdienste
- 5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
- 6. Empfehlungen

Betten	368
Anz. Stat. Patienten	15'891
Anz. Ambul. Pat.	45'572
Pflegetage	119'892
Geburten	875
2 x IPS	12 Betten Erwachsene IPS 10 Betten Kinder-IPS
Mitarbeiter	1'631
Jahresumsatz	Ca. 200 Mio. CHF.

# Unsere Schwerpunkte

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

- Projektgruppe Transkulturelle Pflege: Vorschläge z. Hd. Pflegekader
- Pflegemerkmale für Patienten verschiedener Religionen
  - Muslimischer Patient
  - Hinduistischer Patient
  - Buddhistischer Patient
  - Jüdischer Patient
- Dolmetscherdienste

# Projekt Transkulturelle Pflege

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

## Vorschläge der Projektgruppe:

- Fortbildung des Personals in transkultureller Kompetenz
- Sensibilisierungskampagnen
- Ausbildung LaiendolmetscherInnen
- Schriftliche Übersetzungen von Infoblätter für PatientInnen
- Anstellung ExpertIn transkulturelle Pflege
- Infomappe für neue MitarbeiterInnen aus dem Ausland

# Einsatz professioneller DolmetscherInnen

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS

2. Transkult. Kompetenz

3. Transkult. Pflegeanamnese

4. Dolmetscherdienste

5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR

6. Empfehlungen

- Dolmetscherdienst Caritas
- Professionelle Vermittlung in ca. 24 Std.
- Professionelle Übersetzungen
- Sehr gute Erfahrungen
- Nutzen meist grösser als erwartet!

# Telefonischer Dolmetscherdienst

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- TeleLingua von NCBI Schweiz
- Einfach: Telefon mit Lautsprecher
- Schnell (Mo. – Fr. von 08.00 – 16.00 Uhr)
- Kosten:
  - Grundgebühr: ca. 1'300 Euro
  - Telefntaxe: 2 - 3 Euro/Min.
- Sehr nützlich wenn es eilt!

# Spitalwörterbuch

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Vom Kantonsspital St. Gallen übernommen ([www.kssg.ch](http://www.kssg.ch))
- 12 Sprachen:  
Albanisch, Arabisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Portugiesisch, Serbokroatisch, Spanisch, Tamilisch, Türkisch, Ungarisch
- Typische Spitalwörter: Kapitel u. a:  
Anamnese, Anatomie, Diagnose, Therapie, Ernährung, ATL, Schmerzen, Zahlen, Zeit

# Pflegemerckblätter (1/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

## Inhalt / Aussagen zu folgenden Punkten:

- Kurze Information über die Religion
- Aufnahme und Untersuchung
- Pflege/Betreuung
- Ernährung
  - Hände Waschen, Fleisch, Alkohol, Blut im Essen, Fasten
- Gebete, Feiertage



# Pflegemerckblätter (2/2)

## Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

## Inhalt / Aussagen zu:

- Besuche
- Bluttransfusionen
- Schwangerschaftsunterbrechung
- Beschneidung
- Sterben und Tod, nach dem Tod
- Autopsie
- Bestattung

# Der muslimische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (1/4)

- Untersuchungen sollen, wenn möglich, durch eine gleichgeschlechtliche Person durchgeführt werden. Ist dies nicht möglich, so ist es von grosser Bedeutung, dass **wenigstens eine gleichgeschlechtliche Vertrauensperson die Patientin begleitet, resp. im gleichen Raum anwesend ist.**

### Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

# Der muslimische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (2/4)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Ernährung:  
Streng gläubige Muslime essen nur Fleisch von Tieren, die nach islamischer Tradition geschlachtet wurden. Speisen, die **Schweinefleisch** enthalten, sind verboten.
- Ernährungsberaterin beiziehen
- Bei uns wird das Essen von einer Spezialfirma verpackt geliefert.

# Der muslimische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (3/4)

- Für Muslime ist es wichtig, vor dem Essen die Hände waschen zu können.
- Aktive und passive Sterbehilfe sind nicht erlaubt, das Leben darf aber auch nicht um jeden Preis verlängert werden. Suizid ist eine grosse Sünde.

### Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

# Der muslimische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (4/4)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Nach dem Tod werden die Augen geschlossen, der Unterkiefer hochgebunden, sowie der Leichnam mit leicht gebogenen Gliedmassen mit dem Gesicht nach Mekka (gegen Osten) gelagert.
- Der/die Tote wird von einer gleichgeschlechtlichen Person oder vom Ehepartner mit Wasser, Seife und einem Lappen dreimal, von oben nach unten und von rechts nach links, gewaschen. Anschliessend wird er in weisse Tücher gewickelt (ein Mann in 3, eine Frau in 5).

# Der buddhistische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (1//1)

- Die Speiseregeln variieren je nach Zugehörigkeit respektive je nach besuchter Schule
- Sterbende Patienten: Wichtig ist, Schmerzen zu lindern. Trotzdem wird ein Buddhist normalerweise nicht mit vernebeltem Geist sterben wollen und deshalb möglicherweise Schmerzmittel ablehnen.

### Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

# Der hinduistische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (1/2)

- Essen: Die meisten Hindus ernähren sich vegetarisch. Häufig ist zu beobachten, dass Kranke fasten. Nach Joga- oder Brahmanen-Tradition werden **Eier, Knoblauch, Zwiebeln, Pilze etc.** wegen ihrer Wirkung auf das Bewusstsein gemieden.

### Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

# Der hinduistische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (2/2)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Ein Hindu wäscht sich als erstes am Morgen unter fliessendem Wasser. Vor jeder Mahlzeit wäscht der Hindu seine Hände und spült seinen Mund.
- Pflege: Hindu Frauen weigern sich häufig ihre Kleider zur Untersuchung auszuziehen.
- Gegen Organtransplantationen oder Bluttransfusionen gibt es keine Einwände



# Der jüdische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (1/5)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- **Koscher Essen:**
- **Ernährungsberaterin benachrichtigen**, sie organisiert wenn nötig die koscheren Mahlzeiten.
- Einweggeschirr und -besteck verwenden, muss evtl. von den Angehörigen besorgt werden.
- Fertige Mahlzeiten verschlossen aufwärmen und verschlossen dem Patienten abgeben.

# Der jüdische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (2/5)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- **Koscher Essen:**
- Absolutes Verbot von Blut in Speisen, Schweine- und Pferdefleisch
- Verboten ist auch das gleichzeitige Geniessen von Milch- und Fleischspeisen. Es gilt eine Wartezeit zwischen Fleisch- und Milchgenuss

# Der jüdische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (3/5)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- **Aussehen / Bekleidung** sind äussere Zeichen der Religion und haben z.T. symbolischen Charakter.
- **Männer:**
  - Schläfenlockenbart und Bart sollten möglichst geschont werden. Bei Operationen, ist nur das Notwendigste zu rasieren.
  - Käppchen oder Hut ist grundsätzlich eine 24-Std. Pflicht, ganz besonders aber beim Beten.
  - Gebetsmantel und/oder Gebetsriemen.

# Der jüdische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (4/5)

### Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Frauen:
  - Kopfbedeckung: Perücke, Kopftuch oder Hut bei der verheirateten Frau. **Die eigenen Haare sind eine Pracht, die nur dem Ehegatten zu sehen gestattet ist.**
- **Licht anzünden / Läuten**
  - Ist beides für den Juden am Sabbat verboten (Ausnahme Schwerkranke).

# Der jüdische Patient

## Auszug aus Pflegemerckblatt (5/5)

**Die Rettung von menschlichem Leben hebt alle Gebote und Verbote der jüdischen Religion auf.**

### Inhalt:

1. Migranten auf der IPS
2. Transkult. Kompetenz
3. Transkult. Pflegeanamnese
4. Dolmetscherdienste
5. Transkult.. Pflege im Kantonsspital GR
6. Empfehlungen

# 6. Zusammenfassung/ Empfehlungen

# Zusammenfassung (1/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Migration ist eine Herausforderung für alle Spitäler
- Wir können mehr tun als nur klagen!
- Möglichkeiten nutzen:
- Dolmetscherdienste
- Hilfsmittel
- Fachsupport

# Zusammenfassung (2/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Richtiges Verstehen ist für eine Anamnese sehr wichtig!
- Richtig kommunizieren ist existentiell, damit PatientInnen gesund werden können



# Empfehlungen

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Nutzen Sie die vorhandenen Ressourcen
- Setzen Sie (professionelle) DolmetscherInnen ein
- Arbeiten Sie an einem „migrant-friendly hospital“

# Weitere Infos (1/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- Internetseite des Kantonsspitals GR  
[www.ksgr.ch](http://www.ksgr.ch)
  - PP-Präsentation dieses Vortrages
  - Pflegemerkmale
    - Der muslimische Patient
    - Der jüdische Patient
    - Der buddhistische Patient
    - Der hinduistische Patient
  - Dolmetscherkonzept

# Weitere Infos (2/2)

## Inhalt:

1. Migranten  
auf der IPS

2. Transkult.  
Kompetenz

3. Transkult.  
Pflege-  
anamnese

4. Dolmetscher  
dienste

5. Transkult..  
Pflege im  
Kantons-  
spital GR

6. Empfehl-  
ungen

- NCBI Österreich: [www.ncbi.at](http://www.ncbi.at)
- NCBI Schweiz: [www.ncbi.ch](http://www.ncbi.ch)
- Kantonsspital St. Gallen, Schweiz:  
[www.kssg.ch](http://www.kssg.ch)

Herzlichen

Dank für Ihre  
Aufmerksamkeit