



Berner Fachhochschule
► Gesundheit



Gesundheit
Institut
für Hebammen

Swiss TPH



Swiss Tropical and Public Health Institute
Schweizerisches Tropen- und Public Health-Institut
Institut Tropical et de Santé Publique Suisse



Schweizerischer Hebammenverband
Fédération suisse des sages-femmes
Federazione svizzera delle levatrici
Federaziun svizra da las spendreras



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Gesundheit BAG

Fachstelle für Rassismusbekämpfung FRB

BRIDGE – Barrierefreie Kommunikation in der geburtshilflichen Versorgung allophoner Migrantinnen

Paola Origlia Ikhilor, Gabriele Hasenberg, Elisabeth Kurth, Barbara Stocker Kalberer, Eva Cignacco, Jessica Pehlke-Milde

Stillförderung Schweiz, Interdisziplinäre Fachtagung «Transkulturelle Kompetenz», 31. August 2017

Hintergrund

Gesundheitliche Ungleichheit von Migrantinnen

- ▶ In der Schweiz sind schwangere Migrantinnen und ihre Familien während der Mutterschaft mehrfach belastet und weisen gesundheitliche Probleme in der reproduktiven Phase auf (Merten & Gari, 2013).
- ▶ Als Hauptgrund wird ein erschwerter Zugang zu geburtshilflichen Angeboten vermutet (Merten & Gari, 2013).
- ▶ Knapp 10 % der seit mehr einem Jahr in der Schweiz ansässigen Migrantinnen mit ausländerrechtlichem Status sprechen keine Landessprache (Bundesamt für Statistik, 2015).

Versorgung rund um Schwangerschaft, Geburt und das erste Jahr danach von Migrantinnen

- ▶ Die geburtshilfliche Versorgung ist in der Schweiz fragmentiert und eine kontinuierliche Betreuung erschwert. Folgeprobleme, sind u.a. Die ungenügende Übermittlung von gesundheitsrelevanten Daten (König & Pehlke-Milde, 2010).
- ▶ Migrantinnen wählen häufiger den «konventionellen» Weg und nehmen gesundheitsfördernde Angebote weniger in Anspruch.
- ▶ Bestrebungen zur Verbesserungen der Gesundheit von Migrantinnen (Nationales Programm Migration und Gesundheit, BAG 2013)
- ▶ Interkulturelles Dolmetschen, wirkt sich positiv auf die Gesundheit aus (Gehrig, Caldéron, Guggisberg & Gardiol, 2012)

Fragestellung

- ▶ Welches sind die kommunikative Herausforderungen in der Gesundheitsversorgung bzw. in der Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen rund um Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett von allophonen Frauen mit Migrationshintergrund?

Studiendesign

Explorative Studie

- ▶ Qualitative Erfassung von Erfahrungen von NUTZERINNEN, FACHPERSONEN und DOLMETSCHENDEN
- ▶ Quantitative Analyse von Protokollen von freiberuflichen Hebammen von telefonisch gedolmetschten Beratungsgesprächen

Studienstruktur

Kommunikative Herausforderungen in der Gesundheitsversorgung rund um Schwangerschaft, Geburt und Wochenbett von allophonen Frauen mit Migrationshintergrund

Perspektive Nutzerinnen

Perspektive Fachpersonen

Perspektive Dolmetschenden

Albanisch sprechende Frauen (Albanerinnen, Kosovarinnen)

Tigrinya sprechende Frauen (Eritreerinnen)

Hebammen, Pflegefachfrauen, Mütterberaterinnen, Ärztinnen/Ärzte

Gesprächsprotokolle
Telefondolmetschen

Albanisch und Tigrinya sprechende Vor-Ort- und Telefondolmetschende

Ergebnisse Interviews

► Fachpersonen (n=22)

Charakteristika		n
Geschlecht	männlich	0
	weiblich	2 2
Nationalität	Schweiz	1 8
	Andere	4
Beruf	Ärztin	4
	Hebamme	1 1
	Pflegefachperson	2
	Mütterberaterin	5

► Nutzerinnen (n=10)

Charakteristika		n
Nationalität	Eritrea	6
	Kosovo	3
	Albanien	1

► Dolmetschende (n=4)

Charakteristika		n
Geschlecht	männlich	0
	weiblich	4
Nationalität	Eritrea	2
	Kosovo	0
	Albanien	1
	Schweiz	1

► Alter der Teilnehmerinnen, Alter der Kinder und Aufenthaltsdauer der Nutzerinnen in der Schweiz

	Mittel	Min.	Max.
Alter Nutzerinnen (Jahre)	30,7	24	36
Alter Fachpersonen (Jahre)	44,1	30	62
Alter Dolmetschende (Jahre)	44,5	34	52
Nutzerinnen: Alter jüngstes Kind (Monate)	18,4	5	54
Nutzerinnen: Aufenthalt in der Schweiz (Jahre)	4,45	2	17

Ergebnis-Matrix

Dimensionen	Nutzerinnen	Fachpersonen	Dolmetschende
Lebensumstände und Versorgungssystem	Sich orientieren im hochdifferenzierten Gesundheitssystem	Die anderen Lebenswelten verstehen wollen	Verständnis für die belastende Lebenssituation haben
Beziehungen und Interaktionen	Das Beziehungsgefälle zwischen sich und den Fachpersonen spüren	Bei der Verständigung Abstriche machen	Widersprüchliche Erwartungen von Nutzerinnen und Fachpersonen erleben
Passung der Gesundheitsangebote	Objekt von Entscheidungen sein	Zwischen sich arrangieren und alles geben	Ohne Dolmetschen geht's nicht

Nutzerinnen: Sich orientieren im hochdifferenzierten Gesundheitssystem

Nutzerin: Mein Ehemann hat gesagt: Ich rufe deine Schwester. Sie ist gekommen um 1 Uhr in der Nacht. [...] Zwei Wochen lang hat sie das Baby gewaschen, nachher [hat sie] mit Aptamil angefangen. Alles sie.

Interviewerin: Haben Sie jemals die Idee gehabt, dass Ihnen eine Fachperson helfen könnte?

Nutzerin: Nein. Ich habe nicht daran gedacht.

(EI_N_Albanisch_1)

Nutzerinnen: Das Beziehungsgefälle zwischen sich und den Fachpersonen spüren

Bis heute habe ich keine Erklärung dafür, warum das alles gemacht werden musste. [...] Man könnte mich auch per Telefon benachrichtigen, wie das alles gelaufen ist. Man kann mich einfach als Mensch behandeln. (FGI_N_Tigrinya)

Nutzerinnen: Objekt von Entscheidungen sein

*Die Ärztin dort hat die Operation (Kaiserschnitt) so gut wie möglich erklärt [...] ich sagte nur ja, ja, ich konnte nichts anderes sagen. Zum Beispiel konnte ich nicht fragen: «Kann ich noch eine Woche warten, kann ich warten bis zu meinem Termin?» Solche Fragen konnte ich nicht stellen.
(FGI_N_Tigrinya)*

Fachpersonen: Die anderen Lebenswelten verstehen wollen

Ich betreue eine syrische Frau, die im Asylheim lebt. Und dann denkt man, ja die Frau hat das vierte Kind, die weiss schon, wie das geht. Aber man merkt dann, dass sie jetzt, fern von der Heimat ist. Die ganze Familie in einem kleinen Zimmer, rundherum ein Gewusel ... Da ist so eine Unruhe und eine Unsicherheit im Leben jetzt, dass selbst die Sachen, mit denen man schon Erfahrungen hat, nämlich bereits drei Kinder geboren zu haben, viel schwieriger und aufwendiger werden. (FGI_FP_1)

Die Ansprüche sind da. Aber die Bemühungen zur Integration und die Bemühungen zur Kommunikation nicht. [...] Da komme ich an meine Grenzen. (FGI_FP_1)

Fachpersonen: Bei der Verständigung Abstriche machen

Wir müssen halt schauen, wie wir zurechtkommen [...], mit Händen und Füßen und mit den Angehörigen, übers Handy. Zum Teil auch für sehr komplexe Zusammenhänge, z. B. den Ersttrimestertest, für den ich dann Bilder zeigen muss von Kindern mit einem Down-Syndrom, damit sie überhaupt irgendwie Zugang dazu kriegen. Manchmal ist man am Ende des Tages ganz schön fertig, weil das viel mehr Zeit in Anspruch nimmt ... (FGI_FP_2)

Fachpersonen: Zwischen sich arrangieren und alles geben

Beim Spitalaustritt habe ich eine kurdische Familie gefragt: «Wie ist es mit der Hebamme?» Und dann sofort: «Nein, das wollen wir nicht.» Aber dann hat ein Angehöriger, der Deutsch konnte, gesagt: «Doch, ihr habt ein Recht darauf! Es ist gratis!» Aha! (Lachen), und dann ist es gegangen. (FGI_FP_2)

Dolmetschende: Verständnis für die belastende Lebenssituation haben

Bei Flüchtlingen kann man die Unsicherheit sehr deutlich spüren. [...] In jedem Gespräch liegt grosse Hoffnung. Die Person, die das Gespräch führt, ist für sie sehr, sehr wichtig. Manchmal aber enttäuscht diese Person, die Realität ist halt so. Und dann ist einfach die Person schuld, ich, die Übersetzerin, oder die Fachperson. Weil wir nicht geholfen haben.

(EI_D_Albanisch_2)

Dolmetschende: Widersprüchliche Erwartungen von Nutzerinnen und Fachpersonen erleben

Aber für diese Frau waren alle diese Sachen [Austrittsgespräch] sehr weit weg. [...] Jetzt interessierte sie sich nur für: Was mache ich morgen? Was mache ich heute Nacht? Nicht in zwei Monaten [...] Und [in der Schweiz] ist alles, alles neu. Und dann plötzlich kommt jemand und erzählt so eine riesige Welt.

(EI_D_Albanisch_2)

Dolmetschende: Ohne Dolmetschen geht's nicht

Es war für mich wie eine Prüfung, dorthin zu gehen mit meinem Kind. Denn ich musste mich auf die deutsche Sprache konzentrieren. Was sie mir sagt, das ist jetzt sehr wichtig für mein Kind, und ich muss jetzt genau zuhören. Aber ob ich das verstehe, das war mein grosses Fragzeichen. (El_D_Albanisch_1)

Auswertung Gesprächsprotokolle Telefondolmetschen

- ▶ Quantitative Auswertung von n=46 Fragebögen
 - ▶ Nutzen vom TD auf die Qualität der Betreuung hoch eingeschätzt
 - ▶ Erhöhung der Gesundheitskompetenz und der Zufriedenheit der Klientin beobachtet
 - ▶ TD mehrheitlich zur Informationsvermittlung und Beantwortung von praktischen Fragen genutzt
 - ▶ Häufige Themen: Stillen, physische Gesundheit Frau und Kind
 - ▶ Seltene Themen: psychische Gesundheit
 - ▶ Probleme bei Telefon-Verbindungsqualität und der Übersetzungsqualität
- ▶ Insgesamt wurde der Telfondolmetschdienst nur jedoch selten genutzt

(Brändle & Pulver, 2016)

Synthese

Dimensionen	Nutzerinnen	Fachpersonen	Dolmetschende	Synthese
Lebensumstände und Versorgungssystem	Sich orientieren im hoch-differenzierten Gesundheitssystem	Die anderen Lebenswelten verstehen wollen	Verständnis für die belastende Lebenssituation haben	<p>Herausforderung, die jeweils andere Welt zu verstehen</p> <p>Sich um das Verstehen bemühen und oft nicht vom Gleichen sprechen</p> <p>Übergestülpte Gesundheitsleistungen</p>
Beziehungen und Interaktionen	Das Beziehungsgefälle zwischen sich und den Fachpersonen spüren	Bei der Verständigung Abstriche machen	Widersprüchliche Erwartungen von Nutzerinnen und Fachpersonen erleben	
Passung der Gesundheitsangebote	Objekt von Entscheidungen sein	Zwischen sich arrangieren und alles geben	Ohne Dolmetschen geht's nicht	

Empfehlungen

- ▶ Allophone Migrantinnen müssen unterstützt werden, sich im Gesundheitswesen zu orientieren.
- ▶ Interkulturelles Dolmetschen in der Versorgung von Schwangeren und Müttern mit Säuglingen und ihren Familien muss geregelt und gesichert sein.
- ▶ Das bereits bestehende Angebot von vor-Ort- und Telefondolmetschleistungen muss aufrechterhalten bzw. optimiert werden.

- ▶ Transkulturelle Kompetenz, als Teil der professionellen Kompetenz, muss von den Fachpersonen erworben und kontinuierlich weiterentwickelt werden.
- ▶ Fachpersonen brauchen Unterstützung und Kompetenzen für die Beratung von allophonen Migrantinnen.
- ▶ Interprofessionelle Zusammenarbeit muss bei der Betreuung von allophonen Migrantinnen besonders gut abgestimmt sein.

Massnahmen für den Praxisalltag

- ▶ Durch das Sprechen und einfache Alltagsgespräche in Kontakt bleiben
- ▶ Vorhandene Sprachkompetenzen würdigen und wertschätzen
- ▶ Hochdeutsch anstatt Dialekt sprechen
- ▶ Berührung, Massage und Körperarbeit nutzen
- ▶ Unmittelbaren Anliegen und Sorgen den Vorrang geben
- ▶ Bestehende Wünsche, Gewohnheiten und praktische Vorgehensweisen respektieren und darauf aufbauen
- ▶ Partner und Familie schon früh einbeziehen
- ▶ Betreuungskontinuität herstellen
- ▶ Wissen der Dolmetschenden nutzen
- ▶ Zugangs- und Orientierungsschwierigkeiten berücksichtigen
- ▶ Integrationsgeschichte nicht werten
- ▶ Mit schlechten Vorerfahrungen rechnen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Jede Person, die zur Behandlung kommt, hat das Recht zu verstehen, was mit ihr gemacht wird. (EI_D_Tigrinya_2)

Referenzen

- Brändle, T., & Pulver, S. (2016). *Barrierefreie Kommunikation im Wochenbett. Analyse von Telefondolmetsch-Protokollen. Bachelorthesis*. Bern: Berner Fachhochschule
- Bundesamt für Gesundheit. (2013). Nationales Programm Migration und Gesundheit. Bilanz 2008–13 und Schwerpunkte 2014–17. Bern
- Bundesamt für Statistik. (2014, 2014). Migration und Integration – Indikatoren. Ausländische Bevölkerung: Staatsangehörigkeit Retrieved 25.03.2014, 2014, from www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/
- Bundesamt für Statistik. (2015). Integration - Indikatoren: Sprache - Personen, die 3,2,1 oder keine Landessprache beherrschen. Retrieved 23.03.2015, from Schweizerische Eidgenossenschaft www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/
- Gehrig, M., Caldéron, R., Guggisberg, J., & Gardiol, L. (2012). Einsatz und Wirkung von interkulturellem Übersetzen in Spitälern und Kliniken. Bern: Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS
- König, C., & Pehlke-Milde, J. (2010). Bestandesaufnahme des Betreuungs-, Beratungs- und Unterstützungsangebots für Wöchnerinnen in der Schweiz, Schlussbericht. Winterthur
- Krueger, R. A., & Casey, M. A. (2009). *Focus groups : a practical guide for applied research* (4th ed. ed.): Thousand Oaks, California : Sage Publications.
- Kurth, E. (2013). FamilyStart beider Basel – ein koordinierter Betreuungsservice für Familien nach der Geburt. *hebamme.ch* (7/8), 35-37.
- Merten, S., & Gari, S. (2013). Die reproduktive Gesundheit der Migrationsbevölkerung in der Schweiz und anderen ausgewählten Aufnahmeländern. Eine Zusammenfassung der Literatur 2006-2012. Basel: Swiss Tropical and Public Health Institute.
- Witzel, A. (2000). Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Forschung*, 1(1). www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/%201132/2519