

MigrantInnen als PatientInnen im österreichischen Gesundheitssystem

Das Setting Krankenhaus am Weg zu einer
kultursensiblen Organisation durch interkulturelle
Öffnung

Mag. Kathrin Sperker
Matrikelnummer: 9804059

Universitätslehrgang Public Health

UNIVERSITÄTSLEHRGANG
**PUBLIC
HEALTH**

an der Medizinischen Universität Graz



Im Einklang zur Spitze

Medizinische Universität Graz

zur Erlangung des akademischen Grades

MASTER OF PUBLIC HEALTH

Betreuerin: Mag. Dr. Sonja Novak-Zezula
Donau-Universität Krems, Zentrum für Gesundheit und Migration

Zweitbegutachterin: Mag. Dr. Ursula Karl-Trummer
Donau-Universität Krems, Zentrum für Gesundheit und Migration

Wien, im Jänner 2011

Zusammenfassung

HINTERGRUND: Migration stellt Gesundheitssysteme weltweit vor die Herausforderung PatientInnen unterschiedlicher Muttersprachen sowie divergierender ethnischer Wertevorstellungen zu betreuen. Dies führt häufig zu Missverständnissen, die als Konsequenz den gleichberechtigten Zugang und damit die adäquate Versorgung von MigrantInnen als PatientInnen erschweren können.

METHODIK: Die vorliegende Arbeit wurde als systematische Literaturliteraturarbeit konzipiert und stellt die aktuelle Literatur zum Thema Migration, Gesundheitsversorgung, Kommunikation, interkulturelle Öffnung sowie transkulturelle Organisationsentwicklung im Setting Krankenhaus mit dem Hauptaugenmerk auf Sprachbarrieren und den damit zusammenhängenden Zugangsbarrieren zu Gesundheitsversorgung dar.

ERGEBNISSE: Um MigrantInnen einen gleichberechtigten Zugang zu Gesundheitsversorgung ermöglichen zu können, bedarf es einerseits einer Verbesserung der Kommunikation zwischen GesundheitsversorgungsanbieterInnen und MigrantInnen als PatientInnen im Setting Krankenhaus. Dies kann beispielsweise durch die Etablierung eines organisationsweiten '*Diversity Managements*' erreicht werden. Der Einsatz settingspezifischer, strukturierter Maßnahmen zum Abbau von Sprachbarrieren und deren organisationsweite Verankerung im System, sowie der Auf- und Ausbau '*transkultureller Kompetenz*' der MitarbeiterInnen aller Bereiche und Hierarchieebenen andererseits sind bedeutende Möglichkeiten im Rahmen einer '*kulturellen Öffnung*' einer Organisation und deren Entwicklung in einer Zeit wachsender Diversität.

SCHLÜSSELWÖRTER: Migration, Gesundheit, Gesundheitsstatus, Kultur, transkulturelle Kompetenz, Gesundheitsversorgung, Zugang, Dolmetsch, Dolmetschdienst, Kommunikation, transkulturelle Betreuung

Abstract

BACKGROUND: Because of migration Health Systems worldwide face the challenge to take care of patients with different native tongue as well as diverging ethnical moral concepts, which often leads to misunderstandings, that could consequently hamper the equal access to health providing services and the adequate care of migrants as patients.

METHOD: This work was designed as a systematic literature review and presents the current literature on migration, health care, communication, intercultural receptiveness and cross-cultural organizational development in a hospital setting with a focus on language barriers and related access barriers to health care.

RESULTS: To provide migrants equal access to health care, it requires on one hand to improve the communication between health care providers and migrants as patients in a hospital setting. This can be achieved by establishing an organization-wide 'diversity management'. The use of setting specific, structured procedures to overcome language barriers and their organization-wide integration into the system, as well as the establishment and development of 'cross-cultural competence' of staff from all areas and levels of hierarchy are on the other hand significant opportunities as part of a 'cultural receptiveness' of an organization and its development in a time of growing diversity.

KEYWORDS: migration, health, health status, culture, intercultural competence, health care, access, interpreting, interpreter service, communication, transcultural care