

## Sprachmittlung in der medizinischen Versorgung

# Ein Anruf genügt

30 Prozent der Bevölkerung Deutschlands hat eine Migrationsbiografie, ein Teil spricht nicht ausreichend Deutsch, wenn es um komplexere Inhalte geht. Das Gesundheitssystem hierzulande ist aber nur unzureichend auf Patient\*innen mit einer Sprachbarriere eingestellt. Dabei ist Hilfe bei der Verständigung mit dem medizinischen Personal durchaus möglich.

> Marthe Hammer

Dolmetscherdienste wären nötig, aber die Krankenkassen übernehmen dafür nicht die Kosten. Dies erschwert den Zugang zur Gesundheitsversorgung: Die Betroffenen gehen entweder gar nicht zum Arzt oder laufen von einer Praxis zur nächsten in der Hoffnung, dort besser verstanden zu werden. Im schlimmsten Fall riskieren sie Fehlbehandlungen oder sie verschleppen Erkrankungen.

Das gemeinnützige Sozialunternehmen Triaphon setzt sich für die medizinische Versorgung dieser Menschen ein. Eine Kinderärztin und ein Allgemeinmedizi-

ner haben es 2017 gegründet; Schirmherrin ist die ehemalige Bundestagspräsidentin Rita Süsmuth. Dieses Angebot für derzeit zehn Sprachgruppen ermöglicht eine klare Kommunikation zwischen nicht-deutschsprachigen Patient\*innen und medizinischem Personal. Das Sprachenangebot wird kontinuierlich ausgebaut.

### Rund um die Uhr, einfach und unbürokratisch

Der telefonische Dolmetschdienst ist jederzeit 24/7 spontan erreichbar. Die Nutzung ist einfach und unbürokra-

tisch: Das medizinische Personal wählt die zentrale Rufnummer und dann per Tastendruck eine Sprache aus: Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Dari/Farsi, Bulgarisch, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Türkisch, Ukrainisch und Vietnamesisch.

Binnen Sekunden nimmt eine geschulte, bilinguale Person den Anruf entgegen, um das Gespräch in alle Richtungen anonym zu dolmetschen. Dabei geht es oft um Themen, deren Übersetzung (Kultur-)Sensibilität bedarf und keiner Künstlichen Intelligenz überlassen werden sollte. Alles, was gesprochen wird, bleibt vertraulich im geschützten Raum.

Die Sprachmittler\*innen dolmetschen teils ehrenamtlich, teils auf freiberuflicher Basis. In der Einführungsschulung werden unter anderem Grundregeln des Telefondolmetschens und relevante Themen wie Datenschutz, Neutralität und Verantwortung vermittelt. Auch danach bietet Triaphon kontinuierlich Supervision, Fort- und Weiterbildung an.

### Auch im Auftrag von Kommunen

Das Unternehmen leistet mit rund 140 engagierten Sprachmittler\*innen monatlich etwa 2.000 Einsätze am Telefon. Triaphon ist deutschlandweit in zahlreichen Kliniken und Praxen im Einsatz und wird außerdem von Einrichtungen genutzt, die sich für die medizinische Versorgung von Wohnungslosen, Unversicherten und andere marginalisierten Gruppen einsetzen. Das geschieht auch im Auftrag von Städten und Landkreisen.



Der Superheld an der Wand kann nicht helfen, aber eine Sprachmittlung per Telefon Foto: Triaphon

In der Regel geht die Initiative von den Verwaltungen aus, etwa von den Integrationsbeauftragten. Die meisten Anfragen kommen aus den Gesundheitsämtern.

**Aschaffenburg:** Dort gab das Integrationsamt den Anstoß. Es unterstützte die Einführung von Triaphon am städtischen Klinikum und übernahm 2022 für sechs Monate die Anschubfinanzierung. Aufgrund der Evaluation entschied das Klinikum, diesen Dolmetschdienst auf eigene Kosten beizubehalten. Er steht bis heute an mehreren Klinikstandorten zur Verfügung.

**Berlin:** Die Senatsverwaltung für Gesundheit finanziert das Präventionsprojekt Babylotsen auf allen Geburtsstationen der Berliner Krankenhäuser – Sprachdolmetschdienst eingeschlossen.

**Frankfurt am Main:** Hier wurde Triaphon jahrelang in den allgemein- und kinderärztlichen sowie gynäkologi-

schen humanitären Sprechstunden genutzt. Das kostenlose und anonyme Angebot für Menschen ohne Versicherungsschutz war vom Gesundheitsamt finanziert worden.

**Landkreis Karlsruhe:** Das Amt für Integration des Landratsamts Karlsruhe bietet seit Januar 2024 medizinischen Akteuren in der Region die Option, den Dolmetschdienst kostenfrei zu nutzen. Etwa 25 Kinder-, Frauen- und Allgemeinanzpraxen sowie Hebammen profitieren bereits davon. Interessierte Praxen übermitteln ihre Rufnummer ganz einfach an die zuständige Fachstelle des Landratsamts und werden dann für den Dienst freigeschaltet. Das läuft unkompliziert und schnell.

**Regionalleitstelle Oderland:** Sie bearbeitet Notrufe aus den Landkreisen Oder-Spree und Märkisch-Oderland sowie aus Frankfurt (Oder). Spricht die anrufende Person kein Deutsch, wird ein\*e

Dolmetscher\*in von Triaphon via Telefonkonferenz zugeschaltet.

Grundlage der Zusammenarbeit ist in der Regel ein Vertrag mit dem jeweiligen Kostenträger. Abgerechnet wird pro Gesprächsminute. Es ist auch möglich, ein festes Kontingent zu vereinbaren.

#### Ein noch offener Punkt aus dem Koalitionsvertrag

2021 hat die Bundesregierung im Koalitionsvertrag angekündigt, Sprachmittlung bei notwendiger medizinischer Behandlung ins SGB V aufzunehmen. Bis heute wurde das Vorhaben jedoch nicht umgesetzt, es gibt bislang noch kein Gesetz zur Finanzierung von Sprachmittlung im Gesundheitssystem. Daher werden Kommunen zunehmend selbst aktiv.

> Marthe Hammer ist Mitgeschäftsführerin des Sozialunternehmens Triaphon gGmbH.  
anfrage@triaphon.org; www.triaphon.org

Anzeige

28.-30. März 2025  
in Karlsruhe

**BUVKO 2025**  
25. Bundesweiter Umwelt- und Verkehrskongress

**Gemeinsam cool bleiben -  
Auf dem Weg zum urbanen Wohlfühlklima**

UMKEHR und FUSS e.V. | [info@buvko.de](mailto:info@buvko.de) | [www.buvko.de](http://www.buvko.de)

Vorträge + Arbeitsgruppen + Exkursionen + Podiumsdiskussion + Preisverleihung