

AG / Projekt

„Sprachmittlungs-Telefonhotline“

Ansprechpartner/-in:

Prof. Dr. Theda Borde, MPH

ASFH Alice Salomon Fachhochschule
Alice-Salomon-Platz 5
12627 Berlin

E-Mail: borde@asfh-berlin.de

Stefan Pospiech

Gesundheit Berlin
Friedrichstraße 231
10969 Berlin

E-Mail: pospiech@gesundheitsberlin.de



Handlungsfeld „Prävention, Gesundheitsförderung,
Rehabilitation und Ernährung“

Workshop am 23.04.2008

Projektsteckbrief

Sprachmittlungs-Telefonhotline

Projektbezeichnung:	Sprachmittlungs-Telefonhotline
Beginn der Projektarbeit (Monat / Jahr):	Die Anforderungen an eine Hotline wurde in einer ersten Testphase erprobt; Start der Testphase am 15. Oktober 2007
Zielstellung des Projektes bzw. der Arbeitsgruppe:	Aufbau und Betrieb einer Dolmetsch-Telefonhotline
Projekthalte / Arbeitsthemen:	Das Angebot richtet sich an Einrichtungen, die in ihrer Tätigkeit mit Verständigungsproblemen / Übersetzungsproblemen konfrontiert sind. Die Hotline wird in akuten Fällen, wie z.B. Auskünften, Aufnahmegesprächen, Terminvereinbarungen, Notfälle, etc. eine schnelle Übersetzung anbieten.
Zwischenergebnisse / Sachstand:	<p>In der ersten Erprobungsphase wurden die Anforderungen an das Hotline Angebot getestet. Von 9.00 Uhr bis 15.30 Uhr konnte in folgenden Sprachen eine Übersetzung erfolgen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Türkisch ▪ Arabisch ▪ Polnisch ▪ Spanisch ▪ Englisch ▪ Französisch ▪ Russisch

	Serbisch Bosnisch Kroatisch
Beteiligte Personen und Einrichtungen:	<ul style="list-style-type: none">▪ Gemeindedolmetschdienst▪ Sana Gesundheitszentrum Berlin▪ Diakonisches Werk Potsdam e.V.▪ Flüchtlingsrat Mecklenburg-Vorpommern▪ Soziale Beratungs- und Begleitstelle für Flüchtlinge in Henningsdorf▪ Malteser Migranten Medizin▪ Gesundheitsamt Schöneberg, Fachbereich Ärztliche und psycho-soziale Beratungsstelle für sexuell übertragbare Krankheiten (STD)▪ Vivantes Klinikum am Urban, Abteilung für Psychiatrie und Psychotherapie▪ Alice-Salomon Fachhochschule
Projektzeitrahmen:	
Was noch fehlt... (z.B. Mitstreiter, Rahmenbedingungen etc.)	Finanzielle Mittel um das Projekt weiter zu entwickeln und aufzubauen;



Sprachmittlung-Telefonhotline

Für die Gesundheitsregion
Berlin-Brandenburg

Workshop – 23.04.2008



Zielsetzung

- Verbesserung des Zugangs + der Qualität Versorgung, Prävention u. Rehabilitation
- Berlin/Brandenburg internationaler Anziehungspunkt
 - kontinuierliche Zuwanderung
 - Touristen
 - Patiententransfer innerhalb Europas und global
- Recht auf Gesundheit für alle
- Serviceleistung
- Wirtschaftlichkeit der Versorgung

Workshop – 23.04.2008



Zielgruppen

- Menschen mit Dolmetschbedarf
 - Bevölkerung mit Migrationshintergrund
 - internationale Patienten/-innen
 - Touristen
- Einrichtungen, die mit Verständigungsproblemen konfrontiert sind z.B.
 - Kliniken/Rehabilitationszentren
 - Arztpraxen
 - Soziale Dienste
 - Notfalleinrichtungen
 - Bildungseinrichtungen

Workshop – 23.04.2008



Testphase

ab 15.10.2007 (Laufzeit 1 Jahr) Gesundheit Berlin e.V.
im Rahmen des Gemeindedolmetschdienstes

- Verfügbarkeit 9.00 – 15-30 Uhr (derzeit)
- Sprachen (derzeit)
 - Türkisch
 - Arabisch
 - Polnisch
 - Spanisch
 - Englisch
 - Französisch
 - Russisch
 - Vietnamesisch
 - Serbisch, Bosnisch, Kroatisch

Workshop – 23.04.2008



- Gemeindedolmetschdienst Berlin
- Sana Gesundheitszentrum Berlin
- Diakonisches Werk Potsdam e.V.
- Flüchtlingsrat Mecklenburg-Vorpommern
- Soziale Beratungs- und Begleitstelle von Flüchtlingen Henningsdorf
- Malteser Migranten Medizin
- Gesundheitsamt Schöneberg, Ärztliche und psycho-soziale Beratungsstelle für sexuell übertragbare Krankheiten
- Vivantes Klinikum am Urban, Psychiatrie und Psychotherapie
- FaZIT Brandenburg
- Alice Salomon Fachhochschule Berlin

Workshop – 23.04.2008



- ISM Dolmetschdienst, Paris
seit 1989 Telefondolmetschen
heute 35,000 telefonische Sprachmittlungen
24 Stunden
7 Tage die Woche
93 Sprachen
250 Dolmetscher/-innen
8 Personen Vollzeitstelle
6,2 Mio Euro Jahresbudget
trägt sich heute zu 88% selbst
Moderne technische Ausstattung (bis zu 60 Anrufe gleichzeitig)

Gebühr für Telefondolmetschen:
pauschal für 15 Minuten 28 € (Mitglieder), 32 € andere
- Tolkenzentrum, Niederlande
- Interpret, Schweiz
- u.a. aus USA, Kanada, Australien, Großbritannien

Workshop – 23.04.2008



Projekt 1:
Telefonhotline

Gemeindedolmetscher/in

Telefon

Vor-Ort

**Sprachmittlungs-
Telefonhotline**
24 Stunden
7 Tage

Gemeinde-
dolmetsch-
dienst
GDD

Prävention

Gesundheits-
berater/in

Patienten-
berater/in

Rehabilitation
IGV, DMP

„Vermittlung“

Dolmetscherpool

Projekt 3:
Nachhaltigkeit

Projekt 2:
Berufsbilder

„Qualifikation“

Kompetenzen
Nachwuchs
Beschäftigungsfähigkeit
Arbeitsmarkt

„Öffentlichkeitsarbeit“

Netzwerke
Mitgliedschaft
Auftraggeber, Kunden

„Evaluation“

Inanspruchnahme
Zufriedenheit
Wirksamkeit

Workshop – 23.04.2008



Projektzeitrahmen der Sprachmittlungs - Telefonhotline nach Aufbauphase kontinuierlicher Betrieb

Was noch fehlt

- einheitliches anerkanntes Berufsbild
(Sprach- und Kulturmittler, Patientenberater, Gesundheitsberater)
- finanzielle Mittel
EU + Ko-Finanzierung (Ministerien, GKV, Wirtschaft)
ESF, Aktionsprogramm Public Health,
Multiple Bildungsprogramme, EFRE
- Beratungshonorare (Gebühren für Telefonhotline) Mitgliedsbeiträge

Workshop – 23.04.2008