



Triaphon – Versorgung ohne Sprachbarriere

Digitale Dolmetsch-Hotline mit Ehrenamtlichen-Netzwerk. Einfaches Tool mit positivem Outcome für die Patientenversorgung

Nominiert für den MSD Gesundheitspreis 2020

Interview mit Dr. Lisanne Knop

Am Telefon: Sofort-Dolmetscher retten Leben

In medizinischen Akutsituationen fehlt es oft an verfügbaren Dolmetschern. Um schnelle Hilfe zu leisten, versuchen Ärzte und Pflegepersonal dann im wahrsten Sinne des Wortes mit Händen und Füßen mit den Patienten zu kommunizieren. Das hat zum Teil gravierende Auswirkungen und kann Leben gefährden. Ein Team aus Ärzten wurde 2019 aktiv und entwickelte die telefonische Soforthilfe „Triaphon“. So genannte Sprachmittler übersetzen rund um die Uhr kurze Gespräche zwischen Ärzten, Pflegenden und Patienten. So wird die medizinische Versorgung auf Augenhöhe ermöglicht und Sprachbarrieren überwunden. Dr. med. Lianne Knop, Mitbegründerin und Geschäftsführerin von Triaphon gUG erklärt im Interview, wie der 24h-Übersetzungsdienst funktioniert.

”

MSD: Dr. Knop, warum haben Sie Triaphon gegründet?

Fr. Knop: Stellen Sie sich vor, Sie stellen sich nachts mit akuten Beschwerden in der Notaufnahme vor. Dort spricht keiner Ihre Sprache und Sie merken, dass in dieser heiklen Situation Missverständnisse auftreten. Ein furchtbares Szenario, das ich als Ärztin in einer Kindernotaufnahme oft erlebt habe.

Als letztes Mittel werden Diagnosen dann auf Basis von pantomimischen Erklärungen gemacht, was ich schon damals fragwürdig und wenig verantwortungsvoll fand. Damit sich Ärzte und Pflegepersonal mit den Patienten verständigen können, brauchte es quasi einen Sofort-Dolmetscher, der auf Knopfdruck jederzeit verfügbar ist. Damit war die Idee von Triaphon geboren.

“

”

MSD: Lief denn die Gründung von Triaphon wie gedacht?

Fr. Knop: Das ist eine gute Frage! Ich muss gestehen, wir waren erstaunt, wie gut das Projekt anief. Gestartet haben wir mit einem ehrenamtlichen Team aus IT-Lern, die die technische Infrastruktur aufgebaut haben. Anschließend stand die Frage im Raum, wo wir genug freiwillige Sprachmittler finden, die gewillt sind, eine Telefonbereitschaft zwischen 0 Uhr und 24 Uhr zu übernehmen. Am Ende hat uns das Engagement der Leute tief bewegt, denn wir konnten in kürzester Zeit sowohl das technische Netzwerk aufbauen als auch das unserer Sprachmittler.

Interessant ist, dass unsere Sprachmittler meist auch einen persönlichen Bezug zum Thema Sprachbarrieren haben. Sie sind motiviert, anderen zu helfen, diese zu überwinden. Beispielsweise haben sie in der Vergangenheit bei Arztbesuchen für ihre Eltern übersetzt oder sind als Kind nach Deutschland gekommen ohne Deutsch zu sprechen.

“

”

MSD: Wem hilft Triaphon am meisten?

Fr. Knop: Ich weiß, es klingt wie eine Plattitüde, aber Triaphon hilft allen. Wir Ärzte fühlen uns handlungsfähig, wenn wir unter Zeitdruck korrekte Diagnosen trotz Sprachbarriere stellen müssen. Pflegende erhalten direkt vom Patienten wichtige Infos für die Betreuung und bekommen nicht den Unmut, der durch Missverständnisse entsteht, zu spüren. Die Patienten selbst werden und fühlen sich verstanden. Und auch unsere ehrenamtlichen Sprachmittler sind stolz darauf, anderen Menschen in Notsituationen zu helfen – auch wenn sie vielleicht nur wenig ihrer Freizeit einbringen können. Es greift alles wunderbar ineinander und löst in der Gemeinsamkeit ein großes Problem der medizinischen Basis- und Akutkommunikation.

“