



Leitfaden Patient*innenkommunikation

Patient*innen mit Migrationshintergrund

Im Jahr 2019 hatten 26 % der Bevölkerung in Deutschland einen **Migrationshintergrund** (21,2 Millionen). Das bedeutet, dass in Deutschland Menschen aus vielen verschiedenen Ländern und Kulturen, mit **unterschiedlichen Anschauungen und Krankheitskonzepten** zusammenleben. Diese Vielfalt spiegelt sich auch in den Praxen wider. In der Arztpraxis kann es besondere Situationen geben, die mit dem Migrationshintergrund der Patient*innen zu tun haben. Beispielsweise weil Patient*innen eine **andere Wahrnehmung von Beschwerden** haben oder mit **Erkrankungen anders umgehen**.



Besonderheiten in Zusammenhang mit Patient*innen aus anderen Kulturkreisen

- **Sprachliche, kulturelle, religiöse und auch moralische Hintergründe** der Patient*innen können die **Kommunikation** mitbestimmen und manchmal erschweren.
- Sprachbarrieren sind oft die erste Hürde in der Praxis, wenn Patient*innen kein oder kaum deutsch sprechen. Für die Kommunikation muss mehr Zeit eingeplant werden, wenn es Patient*innen schwerfällt, ihr Anliegen zu schildern oder wenn ein Familienmitglied bei der Übersetzung hilft.
- Unterschiedliche **Rollenbilder von Mann und Frau** sind immer wieder ein Thema im Umgang mit Patient*innen aus anderen Kulturkreisen. So kann es vorkommen, dass männliche Patienten nur mit dem Arzt sprechen möchten.
- In einigen Herkunftsländern ist das **Arzt-Patienten-Verhältnis** möglicherweise paternalistischer („autoritärer“) geprägt als in Deutschland. So kann es sein, dass Patient*innen mit Migrationshintergrund erst sprechen, **wenn sie von der Ärztin oder vom Arzt ausdrücklich nach ihren Beschwerden gefragt werden**.
- Manche Patient*innen mit Migrationshintergrund erwarten, dass der Arzt oder die Ärztin entscheidet, was gut für sie ist und sind eher verwirrt, wenn das Behandlungsteam eine gemeinsame Entscheidungsfindung vorschlägt.
- **Pünktlichkeit** kann manchmal ein Problem sein, da genaue Zeitabsprachen in einigen Kulturkreisen weniger üblich sind. Daher kann es sinnvoll sein, die Patient*innen **etwas früher** einzubestellen.
- Einige Patient*innen haben möglicherweise **Flucht- und Gewalterfahrungen** gemacht und können **traumatisiert** sein. Dies erfordert einen **sensiblen** und **geduldrigen Umgang**.



Praktische Tipps

- Verschaffen Sie sich rasch einen Überblick, wie gut die **sprachliche Verständigung** klappt. **Sprechen Sie** bei Bedarf **langsam** und **deutlich** und verwenden Sie **kurze, unkomplizierte Sätze**. **Fragen Sie nach**, ob Ihre Ausführungen verstanden wurden und bitten Sie die Patientin oder den Patienten, die wichtigsten Inhalte des Gesprächs **in eigenen Worten** zu wiederholen.
- Für die Kommunikation können u. U. **Schaubilder** (z. B. Körperschema, Abbildung des Magen-Darm-Trakts etc.), **mehrsprachige Patienteninformationen** oder auch **Online-Übersetzungsprogramme** bzw. **Übersetzungs-Apps** hilfreich sein.
- Auch Dolmetscher*innen/Sprachmittler*innen oder Familienmitglieder können bei der **Übersetzung** helfen. Allerdings kann es für die Patient*innen unter diesen Bedingungen schwieriger sein, **private oder mit Scham behaftete Probleme zu äußern**.
- Erklären Sie den Patient*innen z. B. bei der Blutabnahme etc. alles, was Sie machen, in **einfachen** Worten.
- Kulturell bedingt **ertragen** viele Patient*innen **ihre Erkrankung eher passiv**. Hier ist von Seiten des Praxisteams oft **viel Aufklärungsarbeit** und **Motivation** erforderlich, um Patient*innen für eine aktive Mitarbeit am Krankheitsmanagement zu gewinnen.
- **Essen** hat in vielen Kulturen eine starke **soziale Komponente**. Bestimmte **Essgewohnheiten** (wie beispielsweise das Fasten aus religiösen Gründen) können **Therapieempfehlungen entgegenstehen**. Bei manchen CED-Patient*innen könnte das Einhalten des Fastenmonats Ramadan problematisch sein.
- Geben Sie Patient*innen mit Migrationshintergrund den nächsten Arzttermin und den zuständigen Ansprechpartner in der Praxis **schriftlich** mit.
- Schriftliche Informationen (zur Erkrankung etc.) in der **Muttersprache des Patienten/der Patientin oder in englischer Sprache** werden ebenfalls geschätzt. Besprechen Sie diese Informationen auch mit den Angehörigen, dies kann das Verständnis verbessern.
- Denken Sie bitte an eine **freundliche, namentliche Verabschiedung**.
- Behandeln Sie Patient*innen mit Migrationshintergrund bitte so, **wie Sie selbst gerne behandelt werden möchten**.
- Ein wichtiger Begriff im Umgang mit Patient*innen aus Migrationsfamilien ist **Kultursensibilität**. Damit ist **Aufgeschlossenheit** gegenüber anderen Kulturen gemeint, und zwar sowohl von Seiten des Praxisteams als auch seitens der Patient*innen. Dazu gehört die Fähigkeit, **andere Meinungen wahrnehmen und akzeptieren** zu können, und auch ein **reflektierter Umgang mit der eigenen und mit anderen Kulturen**.

Weitere hilfreiche Informationen, Materialien und Fortbildungen finden Sie auf: www.takeda-nursecampus.de

