

Wenn Sprachbarrieren die Arbeit erschweren: Umgang mit fremdsprachigen Notrufen

Literatur:

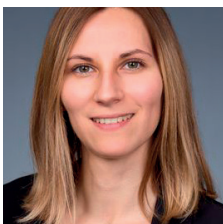
1. Wandt C (2022) Junge Corona-Tote in Essen: Ein Notruf war gescheitert. Westdeutsche Allgemeine Zeitung. www.waz.de/staedte/essen/junge-corona-tote-27-in-essen-ein-notruf-war-gescheitert-id234360435.html (Abruf: 5. Juli 2022).
2. Statistisches Bundesamt (2022) Migration und Integration. https://www.destatis.de/DE/Themen/Gesellschaft-Umwelt/Bevoelkerung/Migration-Integration/_inhalt.html (Abruf: 25. Juni 2022).
3. Amato A (2020) Interpreting on the Phone: Interpreter's Participation in Healthcare and Medical Emergency Service Calls. Online Translation Journal. www.intralinea.org/specials/article/interpreting_on_the_phone_interpreters_participation_in_healthcare (Abruf: 5. Juli 2022).
4. Machado C (2019) Patienten Aus Fremden Kulturen Im Notarzt- und Rettungsdienst: Fallbeispiele und Praxistipps. 2. Aufl., Springer, Berlin, Heidelberg.
5. Meischke HW et al. (2013) The Effect of Language Barriers on Dispatching EMS Response. *Prehospital Emergency Care* 17 (4): 475-480. DOI 10.3109/10903127.2013.811565.
6. Schäfer A (2020) Kommunikation mit fremdsprachigen Anrufern. Englisch für die Leitstelle. *BOS-Leitstelle Aktuell* 10 (2): 98-100.
7. Nadler G (2022) Rettungsleitstellen an der Adria. Wie Notrufe in Italien bearbeitet werden. *BOS-Leitstelle Aktuell* 12 (1): 42-45.
8. Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (2019) Positionspapier zur Finanzierung und Qualitätssicherung von Dolmetsch Leistungen im Gesundheitswesen. https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUE_PP_Dolmetschen_Gesundheitswesen_Finanzierung_Qualitaet_2019.pdf (Abruf: 5. Juli 2022).
9. Weber H et al. (2016) Bessere Kommunikation 03: Dolmetschen für Patienten. www.gqmg.de/media/redaktion/Publikationen/Arbeitshilfen/GQMG_ABK_03.2._Dolmetschen_fuer_Patienten_24.05.18.pdf (Abruf: 5. Juli 2022).
10. Ribera JM et al. (2013) Is the Use of Interpreters in Medical Consultations Justified? A Critical Review of the Literature. <https://professionals.wrha.mb.ca/old/professionals/language/files/Article-MedicalConsult.pdf> (Abruf: 5. Juli 2022).
11. Forslund K, Kihlgren A, Kihlgren M (2004) Operators' Experiences of Emergency Calls. *J Telemed Telecare* 10:290-297. DOI 10.1258/1357633042026323.
12. Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (2017) Dolmetschen im Gesundheitswesen. Ein Leitfaden. https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUE_Gesundheitswesen.pdf (Abruf: 5. Juli 2022).
13. Yildirim-Fahlbusch Y (2003) Türkische Migranten. Kulturelle Missverständnisse. *Deutsches Ärzteblatt* 100 (18): 1179-1181.
14. Flores G et al. (2003) Errors in Medical Interpretation and their Potential Clinical Consequences in Pediatric Encounters. *Pediatrics* 111: 6-14. DOI 10.1542/peds.111.1.6.
15. Fele G (2016) Overcoming Language Barriers in Emergency Telephone Calls. In: Plastina AF (Hrsg.) *Challenging Language Barriers in the Public Service: An Interdisciplinary Perspective*. Aracne editrice int.le S.r.l, Ariccia (RM), S. 15-38.
16. Gerwing J, Indseth T (2010) Communication with Non-Native Callers in Medical Emergency Calls: Recommendations for AMK Operators and Leadership. www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2010/communication-with-non-nativeCallers-in-medical-emergency-calls.pdf (Abruf: 5. Juli 2022).
17. Stegemann Y, Lauer D (2020) Übersetzungshilfen im Rettungsdienst: Können Sie mich verstehen? *Rettungsdienst* 43 (5): 428-433.
18. Stegemann Y, Lauer D (2021) Sprachmittlung im RD-Alltag: Welche Übersetzungshilfen und Methoden sind hilfreich? *Rettungsdienst* 44 (9):850-855.
19. Luiz T et al. (2019) Implementierungsgrad der strukturierten Notrufabfrage in deutschen Leitstellen und Auswirkungen ihrer Einführung. *Anaesthesist* 68: 282-293. DOI 10.1007/s00101-019-0570-6.
20. Mayr B (2020) Strukturierte bzw. standardisierte Notrufabfrage: Leisten die Systeme tatsächlich, was sie vorgeben zu leisten? *Notfall Rettungsmed* 23: 505-512. DOI 10.1007/s10049-020-00733-4.
21. NoraTec GmbH (2022) Zusatzprodukte „Fremdsprachen“. www.noratec-gmbh.com/index.php/theme-features/typography (Abruf: 25. Juni 2022).
22. Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (2018) Positionspapier Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen. www.inter-pret.ch/admin/data/files/infolib_asset/file/303/bdue_telefon-_und_videodolmetschen_im_gemein-_und_gesundheitswesen_2018.pdf (Abruf: 5. Juli 2022).
23. Kletecka-Pulker M, Parrag S (2015) Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen. *Videodolmetschen im Gesundheitswesen*. www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf (Abruf: 5. Juli 2022).
24. Stegemann Y, Lauer D (2021) Sprachmittlung im RD-Alltag: Ausreichend vorbereitet durch Aus- und Fortbildungen? *Rettungsdienst* 44 (12):1160-1164.

Teil 1

Autoren:



Daniel Lauer
Redaktion
BOS-LEITSTELLE
AKTUELL



Yasmin Stegemann
M. A. Johannes
Gutenberg-Universität
Mainz