

# Kommunikation von ukrainischen Geflüchteten und Hausärzt\*innen in Deutschland: Barrieren und Förderfaktoren aus Sicht der Geflüchteten (RefUGe-P)

Johanna Walter, Kristin Rolke, Eva Münster, Klaus Weckbecker, Judith Tillmann

Universität Witten/Herdecke, Institut für Allgemeinmedizin und Ambulante Gesundheitsversorgung (IAMAG), Lehrstuhl Allgemeinmedizin I und Interprofessionelle Versorgung, Witten, Nordrhein Westfalen, Deutschland

## Hintergrund

- Seit Februar 2022 sind mehr als 1 Millionen Menschen aus der Ukraine nach Deutschland geflohen
- Hausärzt\*innen sind häufig erste Ansprechperson im deutschem Gesundheitssystem
- Kommunikation ist ein wichtiger Grundstein der Beziehungsbildung und einer guten Behandlung
- Kommunikation ist häufig bei Geflüchteten erschwert

## Fragestellung

- Welche Erfahrungen haben Geflüchtete aus der Ukraine in deutschen hausärztlichen Praxen hinsichtlich der Kommunikation gemacht?
- Was haben sie als positiv wahrgenommen und welche Barrieren gab es?

## Methoden:



## Ergebnisse

### Sprachliche Aspekte

- Russischsprachige Hausärzt\*innen
- Übersetzungshilfe
  - ehrenamtliche Dolmetscher\*innen
  - professionelle Dolmetscher\*innen
  - Bekannte und Familie
  - Google Übersetzer nur für Terminvereinbarung
- Hausärzt\*innen verlangen häufig Anwesenheit von Dolmetscher\*innen
- Die Geflüchteten sind dafür verantwortlich, Dolmetscher\*innen zu organisieren
  - Wenige Anlaufstellen
  - Internetgruppen für Kontakte

*"But it was good because there was ein Arzt who speak Russisch and it was good for me."*

### Nicht-Sprachliche Aspekte

- Unsicherheiten auf Grund des unbekanntem Gesundheitssystems
- Fühlten sich nicht gehört auf Grund von fehlender Aufmerksamkeit und Berücksichtigung von Bedürfnissen
- Schätzten gründliche Behandlungsgespräche

*"I don't know what the doctor said to me and if it's okay to ask about this or no and I don't know this country at all."*

*„Weil also erstens gibt es hier in Stadt B jetzt nicht sehr viele [Dolmetschende] (...).Dann ist das auch unangenehm, die immer fragen zu müssen.“*

*„Also ohne Übersetzer wäre es ganz schlecht. Weil ganz viele Ärzte hier ohne Übersetzer niemanden annehmen.“*

## Diskussion

- Die große Variation der Dolmetscher\*innen deutet darauf hin, dass keine klaren Empfehlungen oder Strukturen vorhanden sind dazu, wie diese organisiert werden können. Die Qualität der Übersetzungen ist somit nicht gewährleistet.
- Ist es sinnvoll, dass das Organisieren der Dolmetscher\*innen Aufgabe der Geflüchteten ist?
- Auch abgesehen von sprachlichen Aspekten gibt es Barrieren in der Kommunikation zwischen ukrainischen Geflüchteten und deren Hausärzt\*innen

## Take Home Message:

- Ukrainische Geflüchtete erleben in Deutschland **Sprachbarrieren**, die meist mithilfe russischsprachiger Ärzt\*innen, professionellen oder ehrenamtliche Dolmetscher\*innen und Bekannten oder Familie gelöst werden.
- Es bestehen **Unsicherheiten in der Kommunikation** seitens der Geflüchteten aufgrund von Unkenntnis des Systems.

Kontakt: Johanna Walter,  
Universität Witten/Herdecke  
Email: johanna.walter@uni-wh.de