



Bozen, 5.2.2019

An den Präsidenten
des Südtiroler Landtages
Bozen

BESCHLUSSANTRAG

Nr. 49/19

Recht auf Muttersprache im Gesundheitswesen

Trotz der Zweisprachigkeitspflicht in Südtirol klagen Bürgerinnen und Bürger, dass das Recht auf den Gebrauch der Muttersprache in der Praxis nicht immer berücksichtigt wird. Die Situation ist vor allem im Gesundheitsbereich problematisch, da die behandelten Themen oft sehr sensibel und emotional belastend sind.

Diesbezüglich haben wir im März 2017 im Rahmen der aktuellen Fragestunde der Landesregierung eine Anfrage gestellt. Aus der Antwort der Landesrätin ging hervor, dass häufig die Pflegekräfte oder das auf den Stationen anwesende ärztliche Personal oder Pflegepersonal als Dolmetscher einspringen müssen, um eine Verständigung zwischen Patient und Arzt zu gewährleisten, falls die Ärzte selbst dazu nicht in der Lage sind. Aus der Antwort ging aber nicht klar hervor, wie der Patient/die Patientin mitteilen kann, in welcher Sprache er/sie kommunizieren möchte. Aus unserer persönlichen Erfahrung wissen wir, dass es derzeit weder ein Formular noch irgendeine andere Möglichkeit gibt, dies mündlich oder schriftlich mitzuteilen.

Neu entfacht wurde die Debatte im Frühjahr 2018 durch den Bericht einer Frau, die vom Arzt gebeten worden war, 20 Euro für die Übersetzung eines Befundes zu zahlen. Ohne hier auf den konkreten Fall eingehen zu wollen, berichteten andere Personen in der nachfolgenden Debatte von verschiedenen Erfahrungen, bei denen sie Schwierigkeiten hatten, sich mit den

Bolzano, 5/2/2019

Al presidente
del Consiglio della Provincia autonoma di Bolzano
Bolzano

MOZIONE

N. 49/19

Diritto alla madrelingua nel sistema sanitario

Nonostante il teorico obbligo al bilinguismo in Alto Adige, cittadini e cittadine lamentano che nella comunicazione non sempre viene rispettata la madrelingua delle persone coinvolte. La cosa risulta essere piuttosto problematica soprattutto in ambito sanitario, dove le tematiche sono spesso sensibili e con un coinvolgimento emotivo forte.

A tale proposito, a marzo 2017, abbiamo posto delle domande alla Giunta in una interrogazione d'attualità. Dalla risposta dell'assessora è emerso che per garantire una comunicazione nella lingua richiesta dal paziente, quando il/la medico/a non è in grado di offrirla direttamente, intervengono spesso le infermiere o altro personale medico o di cura presente in reparto. Nella risposta non è nemmeno chiaro in che modo il/la paziente possa rendere nota quale lingua preferisca per la comunicazione. A quanto ci risulta dall'esperienza personale non esiste al momento un modulo o una qualsiasi altra forma orale o scritta in cui questo venga appurato sistematicamente.

Nella primavera 2018 il dibattito si è riaperto in seguito alla segnalazione di una signora alla quale era stato richiesto da parte del medico il pagamento di 20 euro per la traduzione di un referto. Senza entrare qui nel merito della questione specifica, nel dibattito che ne è scaturito altre persone hanno raccontato di varie esperienze in cui avevano avuto difficoltà a comunicare e a capire i

behandelnden Ärzten zu verständigen, und dass sie zu diesem Zweck auf andere Ärzte oder Pflegekräfte warten mussten, die in der Lage waren, in der gewünschten Sprache zu kommunizieren. Neben den Beschwerden wurden einige konkrete Vorschläge unterbreitet, darunter der Vorschlag, einen Dolmetschdienst für Patientinnen und Patienten einzurichten.

Eine klare Kommunikation ist unseres Erachtens immer äußerst wichtig, insbesondere im medizinischen Bereich oder im Krankenhaus, wo die Menschen oft mit Situationen konfrontiert sind, die physisch und emotional belastend sind. Die Krankenpflegerinnen und Krankenpfleger leisten eine vorbildliche Arbeit, sowohl was die Pflege angeht als auch – wenn nötig – bei der sprachlichen Hilfeleistung, doch Letztere fällt nicht in ihren Aufgabenbereich und ist auch nicht Teil ihrer Ausbildung.

Übersetzen ist eine sehr komplexe Tätigkeit, die eine spezielle Ausbildung, große Konzentration und ständige Fortbildung erfordert. Im medizinischen Bereich braucht es zudem neben den Fachkenntnissen auch Empathie und große Feinfühligkeit, vor allem wenn es darum geht, wenig erfreuliche oder komplexe Informationen zu vermitteln.

Wir möchten an dieser Stelle auch daran erinnern, dass das Problem des Ärztemangels in Südtirol seit Jahren für Diskussionsstoff sorgt. Es handelt sich sicherlich um eine komplexe Angelegenheit, die jedoch zunehmend mit der Pflicht zum Erwerb des Zweisprachigkeitsnachweises in Verbindung gebracht wird.

Unser Gesundheitssystem und der ethnische Proportz beruhen nämlich auf einem Idealzustand, in dem das gesamte Ärzte- und Pflegepersonal beide Sprachen fließend beherrschen sollte. Doch wie wir alle wissen, sind wir weit von diesem Ziel entfernt, da richtigerweise das medizinische Fachwissen und die Erfahrung im Vordergrund stehen. Der wachsende Mangel an Ärzten aus unserer Gegend zwingt dazu, Personal von außerhalb anzuwerben. Diese Fachkräfte sprechen oft nur eine der beiden Landessprachen und es vergehen Jahre, bis sie wirklich „zweisprachig“ sind. In der Zwischenzeit müssen die Patientinnen und Patienten auf die ihnen zustehende Betreuung in ihrer Muttersprache verzichten.

medici curanti e che a tal fine avevano dovuto aspettare la disponibilità di altri medici o infermiere/i in grado di comunicare nella lingua desiderata. Oltre alle lamentele sono emerse anche alcune proposte concrete tra cui anche quella di un servizio di interpretariato a disposizione di cittadini e cittadine bisognose di cure.

Riteniamo che una comunicazione chiara sia sempre molto importante, a maggior ragione in ambito medico e ospedaliero, quando le persone affrontano spesso situazioni difficili sia dal punto di vista fisico che emotivo. Le infermiere e gli infermieri svolgono sicuramente un lavoro encomiabile sia nel loro compito di cura che in quello di tramite linguistico, quando richiesto, ma quest'ultimo non fa parte a oggi delle loro mansioni, né della loro formazione.

Tradurre è un'attività molto complessa, che richiede una formazione specifica, un'attenzione costante e studio continuo. In ambito medico, poi, oltre alle conoscenze lessicali, la comunicazione esige empatia e grande attenzione, soprattutto quando le informazioni da dare sono tristi o complesse.

Ricordiamo inoltre che da anni si discute in Alto Adige del problema della carenza di personale medico. La questione è sicuramente complessa, ma in buona parte viene attribuita sempre più all'obbligatorietà del patentino di bilinguismo.

La situazione ideale sulla quale si basano il nostro sistema sanitario e la proporzionale è che tutto il personale medico o infermieristico sia in grado di parlare correntemente entrambe le lingue. Ma come tutti/e sappiamo, siamo ben lontani dal raggiungere questo obiettivo, anche perché, giustamente, prima che alle conoscenze linguistiche si dà priorità alle competenze e all'esperienza medica. La crescente carenza di medici provenienti dal territorio obbliga all'assunzione di persone provenienti da fuori. Chi viene da fuori spesso parla solo una delle lingue ufficiali e passano anni prima che possa raggiungere un reale stato di "bilinguità" e così gli/le utenti continuano a non avere quell'assistenza nella loro lingua madre a cui hanno diritto.

In anderen Ländern gibt es sehr positive Erfahrungen im Umgang mit einer zunehmend multikulturellen Gesellschaft. So bietet das Städtische Klinikum München den Patienten einen internen Dolmetscherdienst in 35 Sprachen an. Dafür sorgen mehr als 100 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einer Grundausbildung in Medizin oder Krankenpflege und muttersprachlichen Sprachkenntnissen. Dieser Service unterstützt das Personal des Klinikums bei der Kommunikation mit Patienten und deren Angehörigen, kann aber von den Patienten selbst kostenlos angefordert werden. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter dieses Service können geleistete Überstunden als Zeitausgleich in Anspruch nehmen, werden speziell geschult und haben die Möglichkeit, an Fortbildungskursen teilzunehmen.

Solange das Ziel der Zweisprachigkeit des ärztlichen Personals nicht erreicht ist, müssen wir unsere Krankenhäuser anderweitig in die Lage versetzen, kurzfristig das Recht der Patientinnen und Patienten auf Informationen in der eigenen Muttersprache zu gewährleisten und sich längerfristig dem Ziel einer echten Zweisprachigkeit zu nähern, indem das Personal die bestmögliche Ausbildung erhält.

Aus diesem Grunde

**verpflichtet
der Südtiroler Landtag
die Landesregierung,**

1. im Rahmen der Krankenpflegeausbildung in Südtirol fakultative Dolmetscher- und Übersetzerkurse anzubieten, die den Pflegekräften das nötige Wissen vermitteln, um bei Bedarf die Verständigung zwischen Arzt und Patient zu gewährleisten;
2. in den Weiter- und Fortbildungsprogrammen im Gesundheitswesen Dolmetscher- und Übersetzerfachkurse für ärztliches Personal und Pflegekräfte anzubieten;
3. ein zusätzliches Bonussystem (mit finanziellen oder sonstigen Anreizen) für Personen einzuführen, welche die genannten Kurse belegen;
4. in der Übergangszeit Dolmetscherinnen/Dolmetscher einzusetzen, die unterstützend zur

In altri Paesi ci sono esperienze molto positive volte ad andare incontro a una società sempre più multiculturale. Ad esempio lo Städtisches Klinikum München mette a disposizione dei e delle pazienti un servizio di interpretariato interno che copre ben 35 lingue. Questo viene garantito da oltre 100 collaboratrici e collaboratori con formazione di base medica o infermieristica con conoscenze linguistiche da madrelingua. Tale servizio supporta il personale della clinica nella comunicazione con pazienti e loro parenti, ma può essere richiesto gratuitamente dai pazienti stessi. I collaboratori e le collaboratrici addetti al servizio hanno la possibilità di riscattare le ore di straordinari, ricevono un'apposita formazione e hanno la possibilità di seguire corsi di aggiornamento.

Fino a quando non saremo in grado di raggiungere l'obiettivo del bilinguismo medico, riteniamo dovremmo attrezzare altrimenti le nostre strutture ospedaliere, sia per garantire sul breve periodo il diritto a ricevere le informazioni sanitarie nella lingua scelta, sia per avviarci concretamente verso un vero bilinguismo formando il personale nella maniera più adeguata.

Per questo motivo,

**il Consiglio della Provincia
autonoma di Bolzano
impegna la Giunta provinciale**

1. a inserire, nel percorso provinciale di formazione infermieristica, dei corsi facoltativi di interprete/traduttore che diano a infermiere e infermieri gli strumenti per farsi da tramite anche linguistico tra medico/a e paziente, quando necessario;
2. a proporre nei programmi di formazione continua sanitaria dei corsi di interprete/traduttore specifici aperti a personale medico e infermieristico;
3. a prevedere dei bonus (economici o di altro tipo) aggiuntivi riservati a chi frequenta i corsi sopracitati;
4. sul breve periodo a inserire tra il personale ospedaliero la figura del/lla interprete a disposi-

Verfügung stehen, wenn die Ärztin oder der Arzt nicht in der Lage ist, sich in der Sprache der Patientin oder des Patienten zu verständigen;

5. eine Möglichkeit vorzusehen, damit die Patientin oder der Patient ausdrücklich – und am besten schriftlich – mitteilen kann, in welcher Sprache sie/er kommunizieren und alle Unterlagen erhalten möchte.

gez. Landtagsabgeordnete
dott.ssa Brigitte Foppa
dott. Riccardo Dello Sbarba
Dr.nat.techn. Hanspeter Staffler

zione di quelle situazioni in cui il/la medico/a non sono in grado di comunicare nella lingua richiesta dal/la paziente;

5. a prevedere un modo, possibilmente scritto, in cui il/la paziente possa espressamente dichiarare la lingua nella quale desidera essere informato/a e ricevere la documentazione scritta.

f.to consiglieri provinciali
dott.ssa Brigitte Foppa
dott. Riccardo Dello Sbarba
Dr.nat.techn. Hanspeter Staffler