Besonderheiten in der pflegerischen Versorgung

Sprache, Land, Kultur, Ernährung, Transport, Babykleidung – Fragen, Probleme und Lösungen

Kerstin Ruitz, Pflegegruppenleitung/ Hebamme
Klinikum Chemnitz gGmbH

Ca. 25% der stationären Aufenthalte von Flüchtlingen und Asylbewerbern 2015 an der Klinikum Chemnitz gGmbH fanden in der Klinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe statt

Herausforderungen und Konflikte

zusätzlicher hoher Zeitaufwand fürs (ohnehin knapp bemessene) Personal

* **Sprachbarriere** (nachts oft kein Dolmetscher)
* **Identitätsnachweis** (ZAB- Nummer, Alter, Personenstatus, Unterkunft, Herkunftsland, Sprache, Kostenträger)
* **Abrechnung** mit den Sozialträger
* Auftreten infektiöser sowie seltener Erkrankungen
* **Rücktransport** (wohin, womit- ÖPNV/ Taxi)
* Kleidung für Neugeborene

kulturell bedingte Konflikte in verschiedenen Situationen

* Essen
* Umgang mit belastenden Ereignissen
* Schmerzempfinden
* Distanzverständnis zwischen Patient und Personal
* Anerkennung der Kompetenz des Personals, unabhängig von Rang und Geschlecht
* Einhalten von Gepflogenheiten im Krankenhaus

Entwicklungen und Umsetzung

interne zentrale Organisation durch
Pflegedirektion und zentrales Projektmanagement

* Sammlung und Koordination von Anfragen
* Aufbau von Kooperations- und Netzwerk-strukturen zu Mitarbeitern der Landesdirektion, der Stadt und den Sozialverbänden

Unterkünfte und Zuständigkeiten für die Unterbringung und Betreuung von Flüchtlingen - Landesdirektion und Stadt **Stand: September 2015**

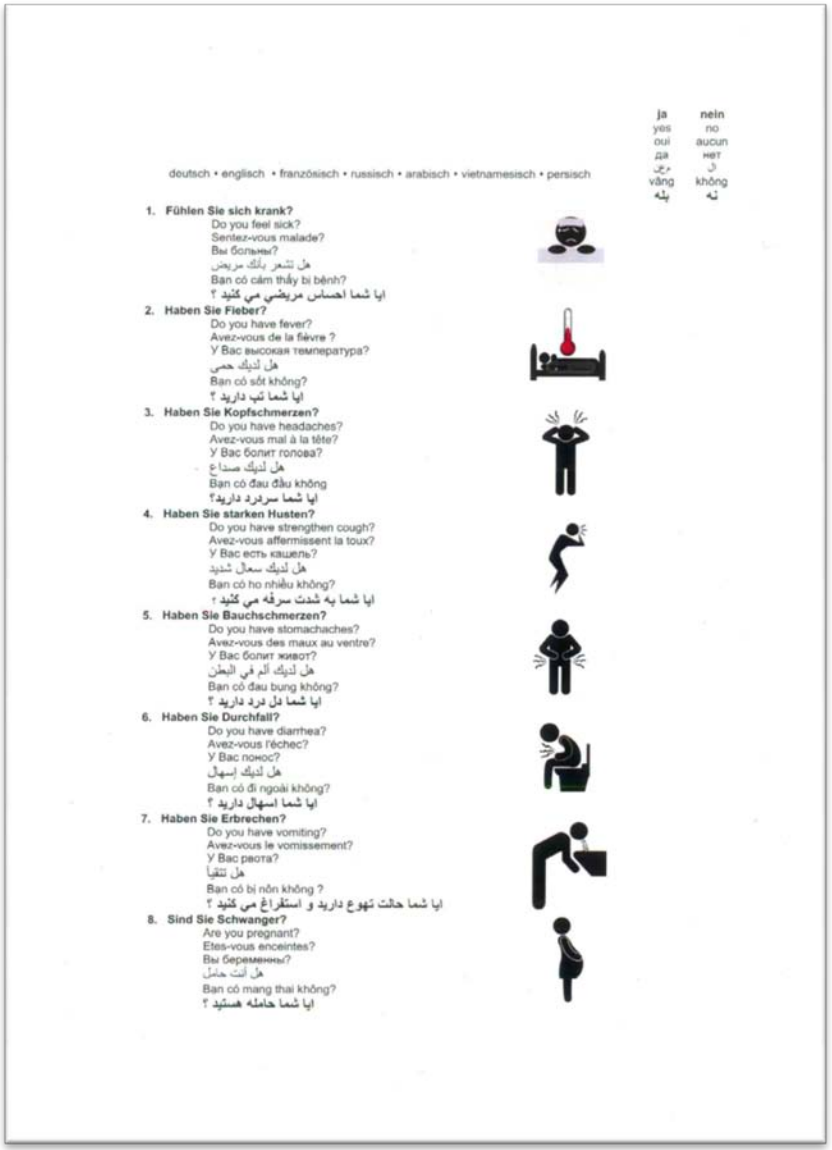
Adresse	Unterbringungsort	Träger	Stadtteil	Entfer-nung	Soziale Betreuung Träger, Ansprechpartner	Telefon	Mobil	Fax	Mail
Adalbert-Stifter-Weg 25	Wohnhäuser	**EAE**	Ebersdorf	8 km	Malteser, Chris Jansen	4496 113			
					Wachschutz (24h)	4599 530			
	Zelte/Camp						0151 5502 2559		
Max-Saupe-Straße 45	Sporthalle Bereitsch.polizei	**EAE**	Ebersdorf	9 km	DRK-Kreisverband, Herr Schröter		0170 888 0213		
	Zelte/Camp						0151 5502 2558		
Thüringer Weg	Sporthalle der TU Chem	**EAE**	Bernsdorf	7 km	DRK-Kreisverband		0152 03229789		
Altendorfer Straße	**98a**	**EAE**	Altendorf	700 m	Malteser, Hr. Winter/Hr. Ehnert	3352 9422			
					Wachschutz (24h)		0151 4265 2477		
Altendorfer Straße	98	GU			Benjamin Gruner	4958 0961		4958 0943	
Haydenstraße 40	**Haus 1, Aufgang 1,2,3**	**EAE**	Kappel	5 km	Volkssolidarität, Frau Golde	4952 9650			
	Haus 2, Aufgang 8,9,10				Wachschutz (24h)		0171 5635 662		
Haydenstraße 40	Haus 1, Aufgang 4,5	GU			Homecare, Lydia Auerbach		0151 6722 9793		
Chemnitztalstraße 36a		GU	Hilbersdorf	5 km	Marc Grünert	4885 046		4952 9865	
					Jelena Siebert-Kataev				
Oberfrohnaer Straße 21		GU	Reichenbrand	6 km	Benjamin Gruner	4958 0961		4958 0943	
Müllerstraße 12		DW 1	Furth	4 km	Nikita Filippenkow	4885 048		4885 096	
Bernsdorfer Hang 12-20		DW 1	Bernsdorf	7 km	AWO, Herr Diesing u.a.		0172 5369 589		

Träger		
Landesdirektion Sachsen	Erstaufnahmeeinrichtung	EAE
Stadt Chemnitz	Gemeinschaftsunterkunft	GU
	Dezentrales Wohnen	DW

ZAB-Code	Land	Amtssprache	weitere Nationalsprachen*				vertretene europ. Sprachen*		
423	**Afghanistan**	**dari (persisch)**	**paschto**	usbekisch					
121	**Albanien**	**albanisch**	makedonisch				italienisch	griechisch	
295	brit. abh.Gebiete Afrika								
527	Cookinseln	rarotonganisch					**englisch**		
224	**Eritrea** (keine Amtssprache!)	tigrinisch	**arabisch**	amharisch			englisch	italienisch	
430	Georgien	**georgisch**							
436	Indien	**hindi**		panjabi	urdu		**englisch**	21 Verfassungssprachen!	
438	**Irak**	**arabisch**	**kurdisch**	turkmenisch	armenisch	aramäisch			
439	**Iran**	**farsi (persisch)**	arabisch	kurdisch					
137	Italien	**italienisch**							
150	Kosovo	**albanisch**	serbokroatisch	türkisch					
451	Libanon	**arabisch**		armenisch	kurdisch		französisch	englisch	
248	Libyen	**arabisch**							
252	**Marokko**	**arabisch**					**französisch**	spanisch	
144	Mazedonien	**makedonisch**	albanisch	türkisch	serbokroatisch				
427	Myanmar	birmanisch					englisch		
461	**Pakistan**	**urdu**	panjabi	paschto			**englisch**		
537	Palau	palauisch					**englisch**		
160	Russ. Föderation	**russisch**							
170	Serbien	**serbokroatisch**	slowenisch	makedonisch	albanisch	ungarisch			
273	**Somalia**	**somali**	**arabisch**				italienisch	englisch	
499	sonst. asiat. Staaten								
997	Staatenlos								
459	Staatsangehörigkeit ohne Bezeichnung								
475	**Syrien**	**arabisch (syrisch-)**	armenisch	kurdisch			englisch	französisch	
541	Tonga	tongaisch					**englisch**		
285	Tunesien	**arabisch (tunesisch-)**					französisch	englisch	
163	Türkei	**türkisch**	kurdisch	viele andere Sprachen des osteurop. Raumes vertreten!					
998	Ungeklärt								
367	Venezuela	**spanisch**							
432	Vietnam	**vietnamesisch**	chinesisch				französisch	englisch	russisch
			***weitere Amtssprachen ebenfalls in Fettdruck**						

keine Dolmetscher in der Region Chemnitz

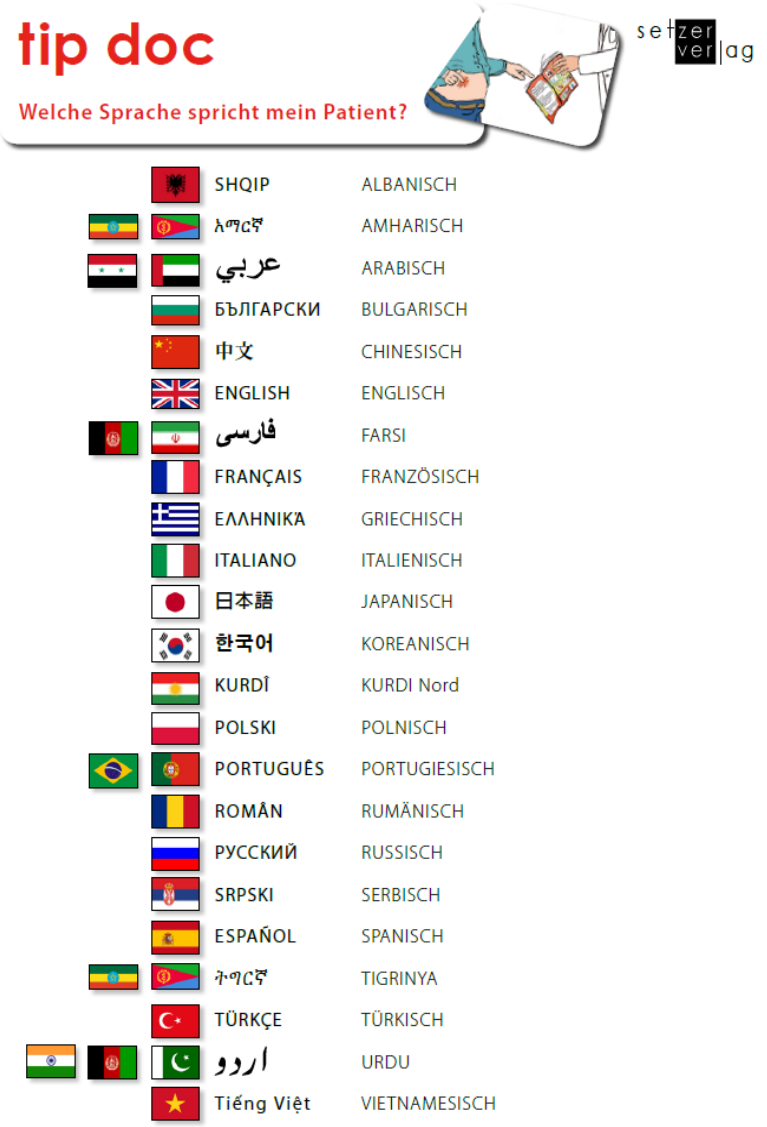
* Erstellen und Einsatz von Piktogrammen



ja	nein
yes	no
oui	aucun
да	нет
بلى	لا
vâng	không

deutsch • englisch • französisch • russisch • arabisch • vietnamesisch • persisch

1. **Fühlen Sie sich krank?**
   Do you feel sick?
   Sentez-vous malade?
   Вы больны?
   هل تشعر بأنك مريض
   Bạn có cảm thấy bị bệnh?
   ایا شما احساس مریضی می کنید ؟
2. **Haben Sie Fieber?**
   Do you have fever?
   Avez-vous de la fièvre ?
   У Вас высокая температура?
   هل لديك حمى
   Bạn có sốt không?
   ایا شما تب دارید ؟
3. **Haben Sie Kopfschmerzen?**
   Do you have headaches?
   Avez-vous mal à la tête?
   У Вас болит голова?
   هل لديك صداع
   Bạn có đau đầu không
   ایا شما سردرد دارید؟
4. **Haben Sie starken Husten?**
   Do you have strengthen cough?
   Avez-vous affermissent la toux?
   У Вас есть кашель?
   هل لديك سعال شديد
   Bạn có ho nhiều không?
   ایا شما به شدت سرفه می کنید ؟
5. **Haben Sie Bauchschmerzen?**
   Do you have stomachaches?
   Avez-vous des maux au ventre?
   У Вас болит живот?
   هل لديك ألم في البطن
   Bạn có đau bụng không?
   ایا شما دل درد دارید ؟
6. **Haben Sie Durchfall?**
   Do you have diarrhea?
   Avez-vous l'échec?
   У Вас понос?
   هل لديك إسهال
   Bạn có đi ngoài không?
   ایا شما اسهال دارید ؟
7. **Haben Sie Erbrechen?**
   Do you have vomiting?
   Avez-vous le vomissement?
   У Вас рвота?
   هل تتقيأ
   Bạn có bị nôn không ?
   ایا شما حالت تهوع دارید و استفراغ می کنید ؟
8. **Sind Sie Schwanger?**
   Are you pregnant?
   Etes-vous enceintes?
   Вы беременны?
   هل أنت حامل
   Bạn có mang thai không?
   ایا شما حامله هستید ؟



tip doc

Welche Sprache spricht mein Patient?

setzer verlag

SHQIP	ALBANISCH
አማርኛ	AMHARISCH
عربي	ARABISCH
БЪЛГАРСКИ	BULGARISCH
中文	CHINESISCH
ENGLISH	ENGLISCH
فارسی	FARSI
FRANÇAIS	FRANZÖSISCH
ΕΛΛΗΝΙΚΆ	GRIECHISCH
ITALIANO	ITALIENISCH
日本語	JAPANISCH
한국어	KOREANISCH
KURDÎ	KURDI Nord
POLSKI	POLNISCH
PORTUGUÊS	PORTUGIESISCH
ROMÂN	RUMÄNISCH
РУССКИЙ	RUSSISCH
SRPSKI	SERBISCH
ESPAÑOL	SPANISCH
ትግርኛ	TIGRINYA
TÜRKÇE	TÜRKISCH
اردو	URDU
Tiếng Việt	VIETNAMESISCH

© setzer verlag, keine Gewähr, www.tipdoc.de

افغانستان د - ښاجمهور اسلامي افغانستان - جمهور اسلامي

Afghanistan

Republika e Shqipërisë

Albanien

ሃገረ ኤርትራ - إرتريا دولة

Eritrea

Sakartwelo - საქართველო

Georgien

Republic of India - भारत गणराज्य

Indien

کۆماری عێراق - العراق جمهورية

Irak

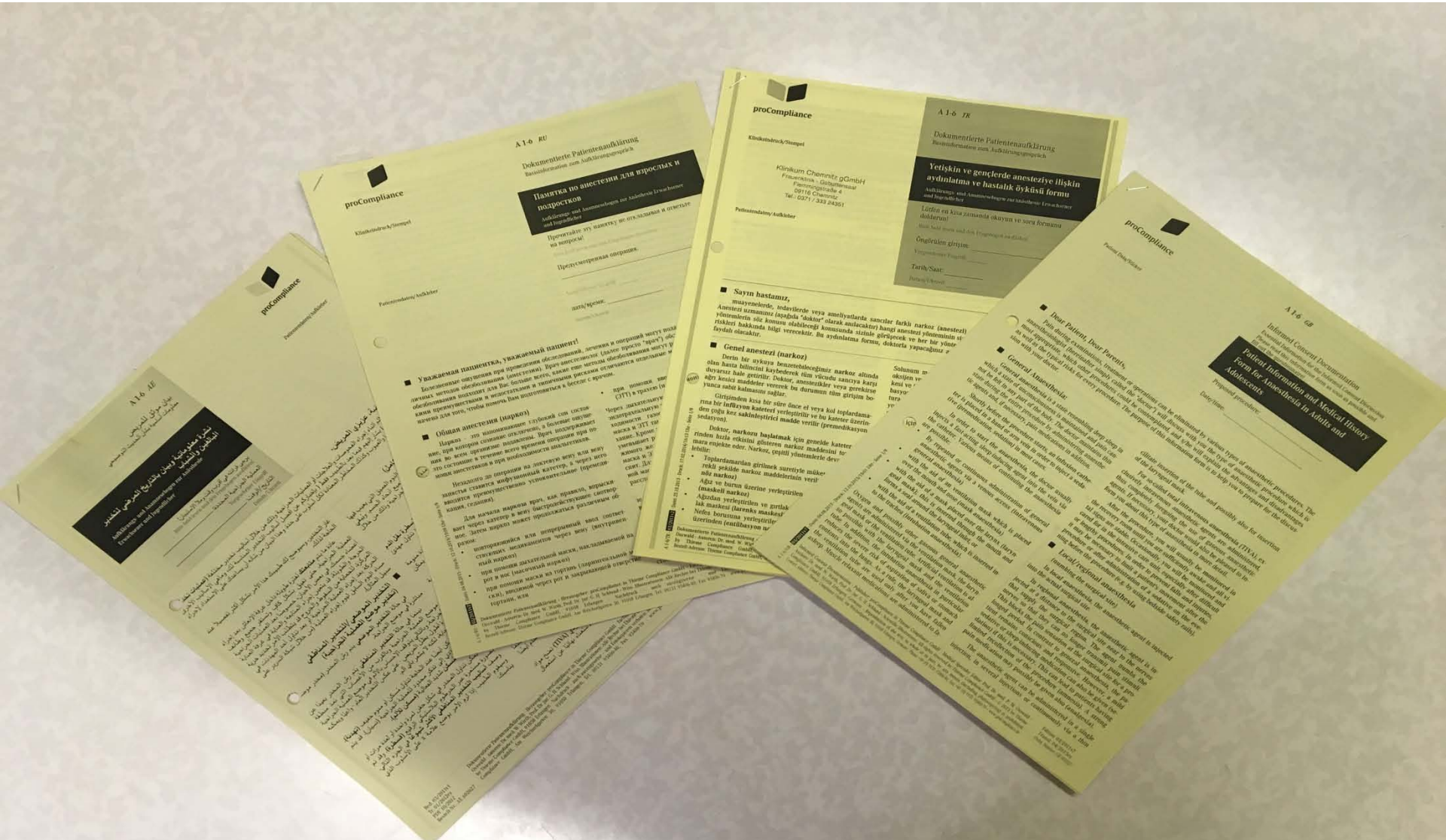
جمهوری اسلامی ایران

Iran

Republika e Kosovës - Република Косово

Kosovo

* Anamnesebögen für Pflege und Ärzte in mehreren Sprachen



* Abteilungsspezifische Hilfsmaterialien

Eltern
LÜCKS PILZ

* Nahrungsbesonderheiten werden berücksichtigt durch individuelle Essensabfrage

* Familienzimmer werden angeboten

* auf kulturelle Besonderheiten bei der medizinischen Behandlung wird eingegangen (keine Männer bei Untersuchung bzw. Geburt, Kind erst baden, bevor es zur Mutter kommt)

* Fortbildungsangebote für die Mitarbeiter über hauseigenes Bildungszentrum

  - breite Teilnahmemöglichkeit am Deeskalationstraining
  - Umgang mit Patienten mit Migrations-hintergrund
  - Kultur und Weltanschauung von Migranten

* Eigeninitiative von Mitarbeitern – Auffrischen, Festigen, Erlernen der englischen Sprache

Eröffnung einer Praxis zur Behandlung von Asylsuchenden am Klinikum am 13.11.2015

Ist eine enorme Entlastung der Zentralen Notaufnahme

ماذا يتعين عليك تحضيره وجلبه معك إلى العيادة من أجل تلقي العلاج؟

أنت تحتاج إلى
بطاقة رعاية المرضى.
إذا كنت طالب لجوء وما زلت في منشأة الإيواء الأولي، فسوف تستلم هذه البطاقة هناك. وإذا لم تكن طالب لجوء، فيُرجى التوجه إلى مصلحة الشؤون الاجتماعية.
مقر مصلحة الشؤون الاجتماعية وأوقات عملها:
93 شارع أنابيرجر شتراسه، 09120 كيمنتس
الاثنين، الثلاثاء، من الساعة 8:30 صباحًا حتى 12 ظهرًا
الخميس، الجمعة
الخميس من الساعة 2 ظهرًا حتى 6 مساءً

يجب عليك أو على الأخصائي الاجتماعي الخاص بك تحديد موعد مسبق عبر الهاتف قبل الحضور من خلال الرقم 037133333938.
من المهم: الرجاء عدم التأخر عن الموعد المُحدد. حيث يُعتبر الحضور المتأخر سلوكًا غير مهذبًا في ألمانيا؛ لأنه يحول دون التخطيط المناسب لجدول المواعيد.

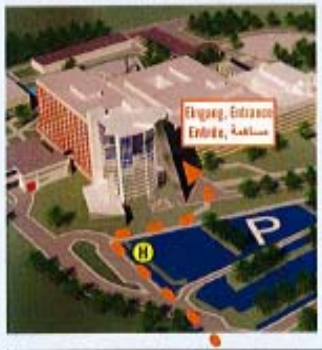
أنت بحاجة إلى مترجم شفوي أو وسيط لغوي لكل اللغات باستثناء اللغة العربية. أحضر معك أوراق التسجيل الخاصة بك (بطاقة تعريف الشخصية مع الصورة الضوئية) أو كل المستندات الخاصة بك الموجود عليها رقمZAB.

إذا أصبت بمرض خلال فترة إقامتك في كيمنتس وأنت طالب لجوء، فيمكنك التوجه إلى العيادة الخارجية في عيادة الأطباء هذه.

كيف تصل إلى عيادة الطبيب؟
WIE KOMMEN SIE ZUR ARZTPRAXIS?

عن طريق الحافلة من المحطة المركزية للحافلات، خط الحافلات رقم 31 المتجه إلى شارع فليمنج شتراسه حتى محطة حافلاتكلينيكوم فليمنج شتراسه أو فراون أوند كيندر كلينيك

Mit dem Bus ab Zentralhaltestelle, Linie 31 Richtung Flemmingstraße bis Haltestelle Klinikum Flemmingstraße oder Frauen- und Kinderklinik



عند وصولك للمحطة، اتبع اتجاه اليد واتبع العبارة المكتوبة التالية "Doc international."

Folgen Sie ab der Bushaltestelle der Hand und „Doc international".

Herausgeber: Stadt Chemnitz/Landesdirektion Chemnitz/ Kassenärztliche Vereinigung/Klinikum Chemnitz
Gestaltung: Heed Kreativbüro GmbH
Abbildungen: Klinikum Chemnitz gGmbH (Titelbild und Wegeplan)
Druck: Stadt Chemnitz-Verwaltungsdruckerei 11/2015

خارطة طريق لطالبي اللجوء لزيارة عيادة الطبيب

WEGWEISER FÜR DEN ARZT-BESUCH VON ASYLSUCHENDEN

في مستشفى كيمنتس الكائن في 2 شارع فليمنج شتراسه

Praxis zur Behandlung von Asylsuchenden
Am Klinikum Chemnitz, Flemmingstraße 2

Eine Kooperation von Stadt Chemnitz, Landesdirektion Chemnitz, Kassenärztliche Vereinigung und Klinikum Chemnitz

Freistaat SACHSEN
KASSENÄRZTLICHE VEREINIGUNG SACHSEN
KLINIKUM CHEMNITZ gGmbH
CHEMNITZ STADT DER MODERNE

Nëse ju, si azilkërkues/-e do të sëmureni gjatë qëndrimit tuaj në Chemnitz, atëherë ju mund të vizitoni këtë klinikë mjekësore për trajtime ambulante.

Ku ndodhet klinika?

në territorin e spitalit të 'Klinikum Chemnitz', në veri të qytetit të Chemnitz

Kush do të trajtohet?

Të rritur dhe fëmijë

Cilat shërbime janë të mundshme?

Në këtë klinikë ka shumë mjekë, veçanërisht një për fëmijë.

Mjekët

- vizitojnë dhe trajtojnë pacientë me sëmundje ose dhimbje akute
- lëshojnë receta barnash, fashash dhe mjetesh të tjera ndihmëse, të cilat mbështesin shërimin
- tentojnë të evitojnë shfaqjen e sëmundjeve të reja me anë të kontrolleve speciale (parandaluese).

Kur janë oraret e hapjes ose të vizitave?

E Hënë deri të Premten, nga Ora 09:00 – 12:00
Ora 14:00 – 17:00

(jo në ditët e festave gjermane)

Wenn Sie als Asylbewerberin oder Asylbewerber während Ihres Aufenthaltes in Chemnitz krank werden, können Sie in diese Arztpraxis zur ambulanten Versorgung gehen.

Wo befindet sich die Arztpraxis?

auf dem Gelände des Klinikum Chemnitz im Norden der Stadt Chemnitz

Wer wird behandelt?

Erwachsene und Kinder

Welche Leistungen bekommen Sie dort?

In dieser Praxis gibt es mehrere Ärzte, einen insbesondere für Kinder.

Die Ärzte

- untersuchen und behandeln Patienten mit akuten Krankheiten oder Schmerzen
- verschreiben Medikamente, Verbandmittel und andere Hilfsmittel, die das Gesundwerden unterstützen
- versuchen mit speziellen Untersuchungen das Entstehen neuer Krankheiten zu verhindern (Prävention).

Wann sind Öffnungszeiten bzw. Sprechzeiten?

Montag bis Freitag 09:00 – 12:00 Uhr
14:00 – 17:00 Uhr
(nicht an deutschen Feiertagen)

WAS MÜSSEN SIE FÜR DIE BEHANDLUNG IN DER PRAXIS VORBEREITEN UND MITBRINGEN?

Sie benötigen einen Krankenbehandlungsschein.

Wenn Sie als Asylbewerberin oder Asylbewerber in der Erstaufnahmeeinrichtung wohnen, erhalten Sie diesen Schein vor Ort. Wenn nicht, wenden Sie sich bitte an das Sozialamt.

Sitz und Öffnungszeiten Sozialamt:
Annaberger Straße 93, 09120 Chemnitz
Montag, Dienstag,
Donnerstag, Freitag 08:30 – 12:00 Uhr
Donnerstag 14:00 – 18:00 Uhr

Sie oder Ihr Sozialbetreuer müssen vorher telefonisch einen festen Termin mit der Praxis vereinbaren – über Telefon 0371 33333938.

Wichtig: Bitte kommen Sie pünktlich zu Ihrem Termin. Es ist in Deutschland unhöflich, zu spät zu kommen, weil es eine gute Zeitplanung verhindert.

Für alle Sprachen – außer Arabisch – benötigen Sie einen Dolmetscher oder Sprachmittler.

Bringen Sie Ihre Meldepapiere (Ausweis mit Lichtbild) oder alle Ihre Dokumente mit, auf denen Ihre ZAB-Nummer bzw. das Aktenzeichen der Registrierung steht!

Weitere Vorhaben:

* Speisekarte in mehreren Sprachen

* Hausordnung in mehreren Sprachen

* Weiterbildungsangebote für Mitarbeiter und andere Berufsgruppen ausweiten

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Kerstin Ruitz, Pflegegruppenleitung Geburtshilfe

Klinik f. Frauenheilkunde u. Geburtshilfe, Flemmingstr. 2, 09116 Chemnitz

k.ruitz@skc.de