

PRESSEMITTEILUNG

Nachfrage bei der medizinischen Dolmetsch-Hotline Triaphon steigt: TriaKi verzeichnet über 4.000 Anrufe von Kinderarztpraxen

Berlin, 20. Januar 2025. Bei Anruf Übersetzung: Über 4.000 Mal haben Sprachmittler*innen von Triaphon im Rahmen des Pilotprojekts TriaKi (Triaphon in Kinderarztpraxen) medizinischem Personal schon ad hoc am Telefon geholfen, und zwar immer dann, wenn Sprachbarrieren Kommunikation erschwerten oder unmöglich machten. Dank TriaKi ist es Kinderarztpraxen in Berlin, Hamburg, Bremen/Bremerhaven und Nordrhein-Westfalen möglich, in solchen Fällen die Dolmetsch-Hotline des gemeinnützigen Unternehmens Triaphon kostenfrei zu nutzen – rund um die Uhr. Denn schließlich muss medizinische Beratung genau verstanden werden, nicht nur ungefähr. Auch die Fragen und Antworten von Patientenseite brauchen Präzision, um eine valide Diagnose erstellen zu können.

Gefördert wird das Projekt von der Auridis Stiftung, die Kinder in benachteiligten Lebenslagen unterstützt. Das Projekt TriaKi startete 2022 in Hamburg und Berlin und wurde 2023 auf Nordrhein-Westfalen, Bremen und Bremerhaven ausgeweitet. In 2023 gab es 116 Anrufe pro Monat und 2024 wurde die Nummer von Triaphon im Rahmen des Pilotprojekts TriaKi über 200 Mal pro Monat angerufen.

Eine Auswertung der Anrufe ergab, dass knapp die Hälfte der über 4.000 Anrufe aus Berlin kamen. Während hier Russisch am stärksten nachgefragt ist, besteht in Hamburg vor allem Bedarf bei Persisch und Ukrainisch, in Bremen und Nordrhein-Westfalen wird Arabisch am häufigsten benötigt.

Sprachbarrieren sind in der medizinischen Versorgung eine große Herausforderung – im akuten Krankheitsfall wird unmittelbar die kompetente Unterstützung der erfahrenen Sprachmittler*innen gebraucht. „Diese kurzen, nicht planbaren Gespräche werden von keiner Stelle finanziert – nicht von den Krankenkassen und nicht von den Sozialsystemen. Das ist eine klare Versorgungslücke im System“, erklärt Marthe Hammer, Geschäftsführerin von Triaphon. Ein Gespräch mit Triaphon dauert in der Regel etwa 9 Minuten und ist damit ähnlich lang wie das durchschnittliche Gespräch zwischen Ärztin oder Arzt und Patient*in (8 Minuten¹) in der Praxis. Die Dolmetsch-Hotline Triaphon ist bereits seit 2017 in Kliniken und Arztpraxen im Einsatz. Mit TriaKi wird der Nutzen des Services speziell für Kinderarztpraxen evaluiert.

Das Feedback der Praxen zu dem Service ist sehr positiv: Alle Befragten (100 Prozent) sind von dem hohen Nutzen überzeugt, bestätigen die sofortige Erreichbarkeit einer Sprachmittlerin oder eines Sprachmittlers und stimmen zu, dass Triaphon die Anamnese bei Sprachbarrieren erleichtert. 95 Prozent sind mit Triaphon zufrieden und würden den Service weiterempfehlen. Als größte Pluspunkte der Dolmetsch-Hotline wurden spontane Verfügbarkeit, schnelle Erreichbarkeit und einfache Handhabung genannt.

Die Nutzung ist in der Tat einfach: Bei Bedarf ruft die Ärztin oder der Arzt oder auch die/der Medizinische Fachangestellte die Triaphon-Nummer an und wählt per Tastendruck die gewünschte Sprache aus. Das Triaphon-System verbindet umgehend mit einer/einem Sprachmittler*in. Das

¹ <https://www.stiftung-gesundheitswissen.de/gesund-leben/patient-arzt/gut-vorbereitet-so-gelingt-das-gespraech-mit-dem-arzt>

TRIA:PHON

Gespräch wird konsekutiv gedolmetscht. Es erfolgt in alle Richtungen anonym, weder die/der Sprachmittler*in, noch die Ärztin oder der Arzt nennt Namen. Aktuell werden Übersetzungen für die Sprachen Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Kroatisch, Persisch (Dari/Farsi), Polnisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Türkisch, Ukrainisch und Vietnamesisch angeboten. Diese Auswahl richtet sich nach dem Bedarf. Möglich ist der Service dank 130 hochengagierten, bilingual geschulten Sprachmittler*innen.

Über Triaphon

Triaphon ist ein gemeinnütziges Unternehmen, von einer Ärztin und einem Arzt 2017 in Berlin gegründet. Ziel der Non-Profit-Organisation ist es, Patient*innen mit Sprachbarrieren rund um die Uhr eine Verständigung mit medizinischem Personal zu ermöglichen. Dafür bietet das Unternehmen im deutschsprachigen Raum einen telefonischen Dolmetschdienst mit geschulten Sprachmittler*innen. Diese dolmetschen neutral und präzise, alle Gespräche sind vertraulich. Der Service ist einfach zu nutzen, ohne bürokratischen Aufwand. Mit der Sofortsprachmittlung hilft Triaphon im Arztalltag, sichert Qualität und schließt eine Versorgungslücke im System.

<https://triaphon.org/>

Pressekontakt

HOSCHKE & CONSORTEN

Telefon: +49 160 99 84 04 65

E-Mail: l.broemmelhaus@hoschke.de