

Dolmetscher immer erreichbar

24-Stunden-Hotline gegen Sprachbarrieren in Arztpraxen

Fast vier von zehn Menschen in Baden-Württemberg haben Migrationshintergrund (37 Prozent), ein Teil davon kämpft mit Sprachbarrieren – ein ernstes Problem vor al-

gemeinnütziges Unternehmen. Arabisch, Bosnisch und Kroatisch sowie Serbisch, Bulgarisch, Dari und Farsi, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Türkisch, Ukrainisch, Vietna-

beim Erfragen der Symptome, der Behandlung oder der Besprechung der richtigen Therapie – an jeder Stelle eines Praxisbesuchs ist eine reibungslose Kommunikation zwischen medizinischem Personal und Patienten entscheidend. Sonst entstehen häufig Missverständnisse und Über-, Unter- und Fehlversorgungen werden begünstigt. Ineffiziente Kommunikation führt zu zusätzlichem Zeitaufwand.

Triaphon, die 24-Stunden-Hotline gegen Sprachbarrieren, kommt bei nicht planbaren, kurzen Gesprächen zum Einsatz, um eine barrierefreie Kommunikation auf Augenhöhe zu ermöglichen: Ob Symptome bestehen, die Schmerzen pochend, ziehend oder stechend sind, und wo genau es schmerzt, kann manchmal eine entscheidende Information für die richtige Diagnose sein.

Unkompliziert und anonym

Die Nutzung des Dolmetscher-Service ist einfach: Bei Bedarf kann die Telefonnummer von Triaphon angerufen und über einen Tastendruck die gewünschte Sprache ausgewählt werden. Am anderen Ende der Leitung stehen rund 140 bilingual geschulte Sprachmittlerinnen und -mittler bereit. Das Gespräch wird nach einzelnen Sätzen zeitversetzt gedolmetscht. Der Service steht 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche zur Verfügung und erfolgt in alle Richtungen anonym; es werden keine Namen genannt. Auch die Herkunft des Anrufs ist nicht sichtbar. Lediglich die Gesprächsdauer wird automatisch notiert. Abgerechnet wird die Nutzung nach Gesprächsminuten. Feste Minutenkontingente für einen gewünschten Zeitraum sind möglich.

95 Prozent der Anwender sind zufrieden

Über 170 Kliniken, Praxen und Gesundheitseinrichtungen nutzen Triaphon bereits. Das Modellprojekt „Triaphon in Kinderarztpraxen“ bei 110 Kinderarztpraxen im September 2024 bestätigte bereits die Wirksamkeit des Übersetzungsservices: 95 Prozent der Befragten waren mit Triaphon zufrieden.

Einen niedrigen Aufwand bei der Nutzung bescheinigten 92 Prozent der Befragten, und alle teilnehmenden Praxen bestätigten, dass Triaphon die Anamnese erleichtert. 97 Prozent berichteten von einer Erleichterung der Diagnostik bei Sprachbarrieren. *mara*

➔ Weitere Informationen

www.triaphon.org



Das hauptamtliche Triaphon-Team

lem beim Arztbesuch. Triaphon, eine Dolmetsch-Hotline, verspricht Hilfe. 2017 von einer Ärztin und einem Arzt gegründet, ist sie ein

mesisch – mehr als zehn Sprachen, das kann in der täglichen Kommunikation keine Arztpraxis optimal abdecken. Ob bei der Anmeldung,