TRIA:PHON

PRESSEMITTEILUNG

Modellprojekt der medizinischen Dolmetsch-Hotline Triaphon in Kinderarztpraxen erfolgreich abgeschlossen

Mehr Compliance, höhere Zufriedenheit der Mitarbeitenden, mehr Effizienz

Berlin, 22. Juli 2025. Das Modellprojekt TriaKi (Triaphon in Kinderarztpraxen), in dessen Rahmen medizinisches Personal bei Sprachbarrieren kostenfrei eine Hotline anrufen konnte, um Sofortsprachmittlung in Anspruch zu nehmen, wurde erfolgreich abgeschlossen. Die Umfrage unter den Kinderarztpraxen zeigt: Die Zufriedenheit mit dem Service ist sehr hoch (96 Prozent). Zudem haben über 98 Prozent der Praxen in ihrem Alltag positive Veränderungen festgestellt.

„Wir freuen uns sehr über das positive Feedback. Die sehr detaillierten Rückmeldungen der Praxen zeigen, dass Sprachmittlung nicht nur die unmittelbare Kommunikation zwischen medizinischem Personal und den Patientinnen und Patienten bzw. deren Eltern verbessert, sondern auch die Inanspruchnahme an Vorsorgeleistungen erhöhen kann. Das wirkt sich zudem positiv auf die Mitarbeitenden und den Praxisablauf aus“, fasst Marthe Hammer, Geschäftsführerin des gemeinnützigen Unternehmens Triaphon, das Feedback zu TriaKi zusammen.

Die rund um die Uhr erreichbare Dolmetsch-Hotline Triaphon ist bereits seit neun Jahren in Kliniken und Arztpraxen im Einsatz. Mit TriaKi wurde der Nutzen des Services speziell für Kinderarztpraxen evaluiert. Das von der Auridis Stiftung, die Kinder in benachteiligenden Lebenslagen unterstützt, geförderte Projekt TriaKi begann 2022 in Hamburg und Berlin. Im Jahr 2023 wurde es auf Nordrhein-Westfalen, Bremen und Bremerhaven ausgeweitet. Während 2023 monatlich durchschnittlich 116 Anrufe eingingen, stieg die Zahl der Anrufe bei der Triaphon-Nummer im Rahmen des Modellprojekts TriaKi im Jahr 2024 auf über 200 pro Monat. Insgesamt haben die am Projekt teilnehmenden Kinderarztpraxen die Hotline über 5.000-mal in Anspruch genommen. „Sehr gelobt wurde von den Praxen die schnelle Erreichbarkeit unserer Sprachmittler*innen, die Flexibilität und die einfache Anwendung“, sagt Marthe Hammer.

Telefonhotline versus KI

Über 80 Prozent (83,3) der befragten Praxen haben auch schon KI-Dolmetsch-Lösungen genutzt, allerdings berichteten 82 Prozent von ihnen über negative Erfahrungen. Auch wenn im Alltag KI-Sprachmodelle oft sehr hilfreich sind, ist ihr Einsatz im medizinischen Kontext mitunter schwierig. Die befragten Ärztinnen und Ärzte gaben an, dass es bei der Nutzung von KI-Sprachmodellen häufig zu Missverständnissen kommt, diese zu ungenau oder zu zeitintensiv sind. Dabei zählt bei Erkrankungen manchmal jedes Detail – wie fühlt sich der Schmerz an, wie lang gibt es bestimmte Symptome schon und wann äußern sich diese genau.

Finanzierung von Sprachmittlung

„Bei Gesprächen beim Arzt zählt unter Umständen jedes Wort, es gibt keinen Spielraum für Missverständnisse“, so Marthe Hammer. „Leider wird die Sofortsprachmittlung bei Arzt-Patienten-Gesprächen von keiner Stelle finanziert – nicht von den Krankenkassen und nicht von den Sozialsystemen. Praxen werden mit der Herausforderung allein gelassen“, erklärt Marthe Hammer. Laut der Umfrage gaben 66,7 Prozent der Praxen an, dass sie die Kosten für die Dolmetsch-Hotline

nicht aus eigenen Mitteln finanzieren könnten. „Wir setzen uns für eine flächendeckende Finanzierung von Sprachmittlung ein, eine Investition in ein effizienteres und nachhaltiges Gesundheitssystem. Sie entlastet Ärztinnen, Ärzte und Pflegekräfte, verbessert die Versorgungsqualität und stärkt die Integration von Menschen mit Migrationshintergrund“, so Marthe Hammer.

Auszug Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ)

Die Quartalspauschale für Kinder (GKV) bis zum 4. Lebensjahr beträgt 27,98 Euro, für Kinder ab dem 5. Lebensjahr 17,60 Euro – unabhängig davon, wie oft die Kinder innerhalb dieses Quartals in die Praxis kommen. Vorsorgeuntersuchungen und Impfungen werden extra vergütet. Für eine Einzelimpfung einschließlich der Beratung der Eltern und der Untersuchung des Kindes erhalten Ärztinnen und Ärzte zum Beispiel rund 8 Euro.

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