

TRIA:PHON

Wichtige Informationen zur Nutzung der Triaphon – Hotline

Was ist Triaphon?

- Telefonischer Sprachmittlungsdienst zur Überbrückung von Sprachbarrieren im Gesundheitswesen sowie angrenzender sozialer Versorgungsbereiche
- 24 Stunden sofortige Verfügbarkeit
- 13 Sprachen, kontinuierlicher Ausbau des Angebots
- Triaphon ist gemeinnützig

Einsatzbereich von Triaphon

- In allen Situationen des Gesundheitswesens sowie angrenzender sozialer Versorgungsbereiche, in denen eine schnelle und verlässliche sprachliche Verständigung erforderlich ist – insbesondere bei kurzen oder ungeplanten Patientenkontakten
- Rund um die Uhr (365 Tage, 24/7)
- Für alle Mitarbeitenden im medizinischen und sozialmedizinischen Bereich nutzbar
- Der Einsatz von Triaphon ist bei der Risikoaufklärung sowie bei psychiatrischen Therapiesitzungen, mit Ausnahme akuter Notfälle, nicht vorgesehen

Unsere Sprachmittler:innen

- Ca. 120 Sprachmittler:innen mit langjähriger Erfahrung
- Umfangreich geschult von Triaphon (Mehrstufiges Qualifizierungsverfahren: Verantwortung, Datenschutz, Rolle der Sprachmittler:in, Neutralität, medizinisches Vokabular)
- Die Rufnummer der Einrichtung wird nicht an die Sprachmittler:innen weitergegeben, so dass ein Rückruf durch die Sprachmittler:innen nicht möglich ist

Was sollten Anrufer beachten?

- Das medizinische Personal bleibt anonym (Bsp.: „Guten Tag, ich rufe aus einer Kinderarztpraxis an und wüsste gern von den Eltern meines Patienten Folgendes: ...“)
- Keine Nennung der Institution oder von Namen
- Keine Weitergabe privater Telefonnummern / Rufnummern der Einrichtung
- Keine Weitergabe personenbezogener Daten
- Kurze einfache Sätze (2-3), die dann von den Sprachmittler:innen sofort gedolmetscht werden können
- Vermeidung von Fachtermini
- Missverständnisse müssen sofort kommuniziert werden
- Freundlicher Dialog: Unsere Sprachmittler:innen unterstützen Sie bestmöglich. Es kann vorkommen, dass unsere Sprachmittler:innen moderierend eingreifen. Bitte zeigen Sie Geduld und Rücksicht.
- Gespräche werden nicht aufgezeichnet
- Sprachmittler:innen bleiben anonym
- Nur vorab registrierte und nicht unterdrückte Rufnummern können die Hotline erreichen