

Dipl.-Psych. Franziska Elias  
Dipl.-Psych. Anne Harbig  
Dipl.-Psych. Katja Eisenkolb

---

## **Geflüchtete in der Regelversorgung und im PSZ Dresden aus der Perspektive von Migrant\*innen und Fachkräften in Dresden**

Befragung zur Annehmbarkeit medizinischer, psychologischer und sozialer Versorgung

Der Beitrag gibt Einblick in Aspekte der Annehmbarkeit medizinischer, psychologischer und sozialer Versorgung aus der Perspektive geflüchteter Klient\*innen sowie des Fachpersonals in Dresden. Es werden die im Rahmen einer Befragung erhaltenen Erfahrungen beider Seiten bezüglich der Versorgung in Regelstrukturen und im Psychosozialen Zentrum Dresden berichtet sowie in den lokalen Kontext reflektiert.

### **Literatur- und Quellenangaben:**

Angus, J. (1996): Internationale Skalen für Psychiatrie, 4. Aufl.

Bajbouj, M. et al (2020): Development of a Culturally Sensitive Version of the Mini-International Neuropsychiatric Interview (MINI) in Standard Arabic.

Clauss, G., Finze, F., Partzsch, L. (2004): Statistik Grundlagen: Für Soziologen, Pädagogen, Psychologen und Mediziner.

Frank, L. et al. (2020): Utilization of outpatient medical services and satisfaction with care in children and adolescents with a migration background-results of the KiGGS study].

Spriestersbach, A. et al.(2009): Deskriptive Statistik. Angabe statistischer Maßzahlen und ihre Darstellung in Tabellen und Grafiken.

Stangl, W. (2020). Stichwort: 'Compliance'. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik.

Verbeek JH, de Boer AG, van der Weide WE, et al Patient satisfaction with occupational health physicians, development of a questionnaire Occupational and Environmental Medicine 2005;62:119-123.

Verrept, H. (2020): What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region?.

Verma, J.P. (2019): Statistics and Research Methods in Psychology with Excel.

Weber, A., Erim, Y., Georgiadou E. (2020) Current status of the intercultural opening at hospitals and rehabilitation centres for psychosomatic medicine and psychotherapy in Bavaria.

Althaus, Fabrice et al. (2019). Transkulturelle Kompetenz in der medizinischen Praxis.

Abgerufen 23.07.2020 von

[https://medicalforum.ch/journalfile/view/article/ezm\\_smf/de/smf.2010.07077/8993e0750d00b8e9f4a1ccd65b940fe7f7be21cd9/smf\\_2010\\_07077.pdf/rsrc/jf](https://medicalforum.ch/journalfile/view/article/ezm_smf/de/smf.2010.07077/8993e0750d00b8e9f4a1ccd65b940fe7f7be21cd9/smf_2010_07077.pdf/rsrc/jf)

Frei, Lia (2018). Klaus-Grawe-Institut. Die therapeutische Beziehung als zentraler Wirkfaktor der Psychotherapie. Abgerufen 23.07.2020 von <https://www.klaus-grawe-institut.ch/blog/die-therapeutische-beziehung-als-zentraler-wirkfaktor-der-psychotherapie/>

Methods of Psychological Research Vol.2 No.2 (1997). Abgerufen 28.07.2020 von

<https://www.dgps.de/fachgruppen/methoden/mpr-online/issue3/art7/node5.html>

PharmaWiki (2019). Therapietreue. Abgerufen 28.07.2020 von

<https://www.pharmawiki.ch/wiki/index.php?wiki=Therapietreue>

Schnakenberg, Jörg (2009). Compliance bei der hausärztlichen Bluthochdrucktherapie  
Bewertung eines Instruments zur Selbstbeurteilung von Patienten. Abgerufen 28.07.2020  
von <https://ediss.uni-goettingen.de/bitstream/handle/11858/00-1735-0000-0006-AF6C-E/schnakenberg.pdf?sequence=1>

Sonnenmoser, Marion. (2017). Compliance in der Psychotherapie: Nicht so leicht zu messen. Abgerufen 23.07.2020 von <https://www.aerzteblatt.de/archiv/188524/Compliance-in-der-Psychotherapie-Nicht-so-leicht-zu-messen>

## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Herkunftsländer der Klient\*innen, Folie 14

Abbildung 2: Funktionen der Fachkräfte, Folie 15

Abbildung 3: Commitment, Folie 17

Abbildung 4: Behandlungsbasis, Folie 18

Abbildung 5: Verständigung, Folie 19

## Kontakt

Dipl.-Psych. Anne Harbig

Das Boot gGmbH

Psychosoziales Zentrum Sachsen/ CALM Sachsen

Friedrichstraße 24

01067 Dresden

[anne.harbig@das-boot-ggmbh.de](mailto:anne.harbig@das-boot-ggmbh.de)

Dipl.-Psych. Franziska Elias

Das Boot gGmbH

Psychosoziales Zentrum Sachsen/ CALM Sachsen

Friedrichstraße 24

01067 Dresden

[franziska.elias@das-boot-ggmbh.de](mailto:franziska.elias@das-boot-ggmbh.de)

## Urheberrecht und Persönlichkeitsrechte am eigenen Bild in Ihren Beiträgen und PowerPoint-Präsentationen:

- Abbildungen und Fotos (v. a. solche aus Bilddatenbanken), die nicht zwingend der Erläuterung des Inhalts dienen, empfehlen wir aus den Präsentationen und Beiträgen zu entfernen. Sämtliche Abbildungen, die genutzt werden, sind mit Quelle bzw. Urheber zu kennzeichnen.
- Als Autorin bzw. Autor müssen Sie bei allen verwendeten Bilddateien prüfen, ob die Verwendungsrechte gesichert sind und keine Urheber- sowie Persönlichkeitsrechte verletzt werden. Sämtliche Bilder/Grafiken/Tabellen müssen entsprechende Quellenangaben enthalten. Dies gilt vor allem auch für die von Ihnen eingereichten PowerPoint-Präsentationen. Bitte überprüfen und ergänzen Sie darin sorgfältig Urheber- und Persönlichkeitsrechte vor der Einreichung.
- Bitte haben Sie Verständnis, dass Gesundheit Berlin-Brandenburg e. V. sich als Herausgeber vorbehält, Abbildungen ohne Quellenangabe sowie Bildmaterial aus Bilddatenbanken, für die wir nicht die Rechte erworben haben, nicht in den Beitrag mit aufzunehmen bzw. zu löschen. Dies betrifft ggf. auch ganze Beiträge, wenn es sich um PDFs handelt, die schwer nachzubearbeiten sind.
- Die Verantwortung für die Quellenangaben tragen die Autor\*innen.

## Verwendung Ihres Beitrags:

Die ursprünglich für den Kongress 2020 geplanten Beiträge werden online veröffentlicht auf unserer Webseite [www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de).

Zudem werden Ihre Beiträge in unser Onlinearchiv überführt. Das Kongressarchiv mit über 2.500 Beiträgen aus 24 Jahren Kongressgeschichte wird ab Sommer 2020 einsehbar sein unter: <https://www.armut-und-gesundheit.de/ueber-den-kongress/kongress-archiv>.

POLITIK  
MACHT *mach*  
GESUNDHEIT  
GENDER  
IM FOKUS

# Geflüchtete in der Regelversorgung und im PSZ Dresden aus der Perspektive von Migrant\*innen und Fachkräften in Dresden

Befragung zur Annehmbarkeit medizinischer,  
psychologischer und sozialer Versorgungsangebote

Dipl.-Psych. Anne Harbig  
Dipl.-Psych. Franziska Elias  
Dipl.-Psych. Katja Eisenkolb

Kongress Armut und Gesundheit 2020

[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)

## Ausgangssituation

- Das Psychosoziale Zentrum für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund (PSZ Dresden) führte mit Unterstützung von Trägern der Regelversorgung in Dresden im Februar 2020 eine Befragung durch, um zu ermitteln, inwieweit die vorhandenen Angebote zur medizinischen, psychologischen und sozialen Versorgung in Dresden von den Klient\*innen angenommen werden.

# Annehmbarkeit

Kongress Armut und Gesundheit 2020

[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)

## Annehmbarkeit - Commitment

### **Entsteht ein Commitment der Klient\*innen (u.a. Sonnenmoser, 2017)?**

- werden Termine eingehalten?
- werden Unterlagen mitgebracht?
- werden Medikamente genommen?
- werden Strategien angewendet?



## Annehmbarkeit - Behandlungsbasis

### **Entsteht eine Behandlungsbasis (u.a. Frei, 2018)?**

- besteht Fachlichkeit?
- besteht Vertrauen in die Schweigepflicht?
- besteht Freundlichkeit?

# Annehmbarkeit - Verständigung

## Gelingt eine Verständigung (Althaus et al., 2019)?

- ist sprachliche Verständigung möglich?
- ist inhaltliche Verständigung möglich?
- besteht Wissen um Zuständigkeiten?
- wird kultursensibel gehandelt?

## Allgemeine Annehmbarkeit

- **Was spricht dafür, dass die Klient\*innen sich im Allgemeinen angenommen fühlen? Was dagegen?**

# Befragung

Kongress Armut und Gesundheit 2020

[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)

# Fragebogen

- **Aufbau**
  - demografische Daten
  - 13 Items zu Commitment, Behandlungsbasis und Verständigung auf vierstufiger Likert-Skala
  - Möglichkeit zur Freitextantwort für allgemeine Annehmbarkeit
- 2 Versionen: Fachkräfte und Migrant\*innen
- in häufigste Zielsprachen (arabisch, persisch, russisch) übersetzt; Qualitätssicherung durch Rückübersetzung

# Befragung

## ▪ **Befragungsorte**

- Migrationsambulanz der Traumaambulanz des Uniklinikums Dresden
- Migrationsambulanz der privaten Traumafachklinik „Klinik am Waldschlößchen“
- Internationale Praxis Dresden
- Psychosoziales Zentrum für Menschen mit Migrationshintergrund (PSZ Dresden)

# Befragung

- **Befragungszeitraum**
  - Februar 2020
- **Befragungsdurchführung**
  - selbstständiges Ausfüllen durch die Klient\*innen und Fachkräfte an den jeweiligen Befragungsorten (im Wartezimmer, bei Teambesprechungen)
  - Ausfülldauer: ca. 5 Minuten

# Stichprobe

Kongress Armut und Gesundheit 2020

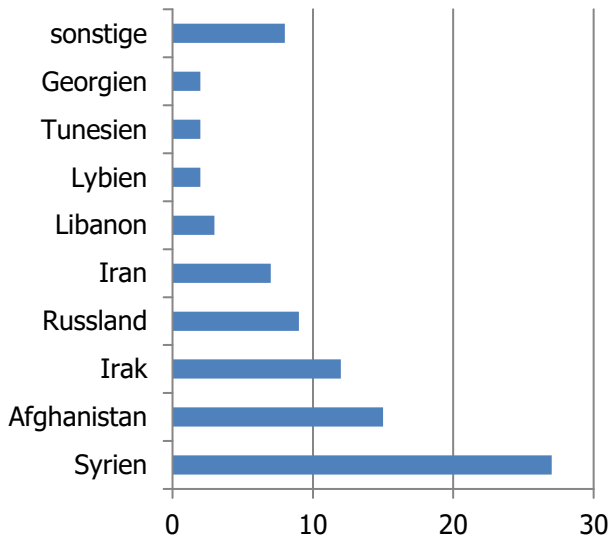
[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)



# Klient\*innen

Abbildung 1: Herkunftsländer der Klient\*innen

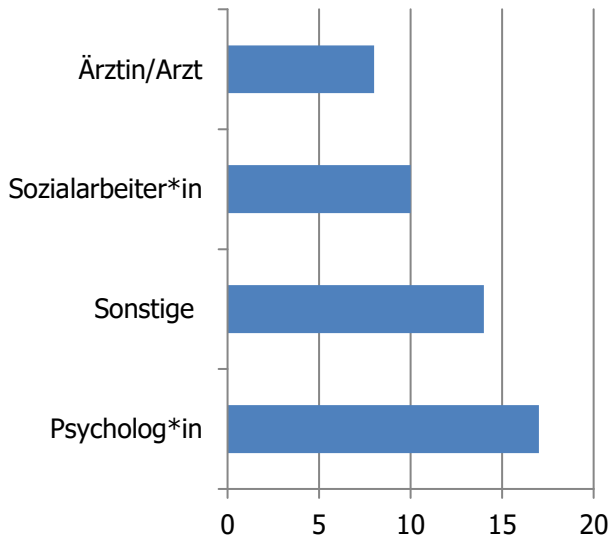


Quelle: eigene Darstellung 2020

- 15 bis 60 Jahre ( $\emptyset = 32,1$  Jahre)
- w=39 / m=46 / divers=0
- zwischen 2012 und 2020 nach Deutschland gekommen
- in der Regelversorgung bzw. im PSZ Dresden aufgenommen
- n=87

# Fachkräfte

Abbildung 2: Funktionen der Fachkräfte



Quelle: eigene Darstellung 2020

Aus folgenden Einrichtungen:

- Migrationsambulanz der Traumaambulanz des Uniklinikums Dresden
- Migrationsambulanz der privaten Traumafachklinik „Klinik am Waldschlößchen“
- Internationale Praxis Dresden
- Psychosoziales Zentrum (PSZ) Dresden
  
- n=49

# Ergebnisse

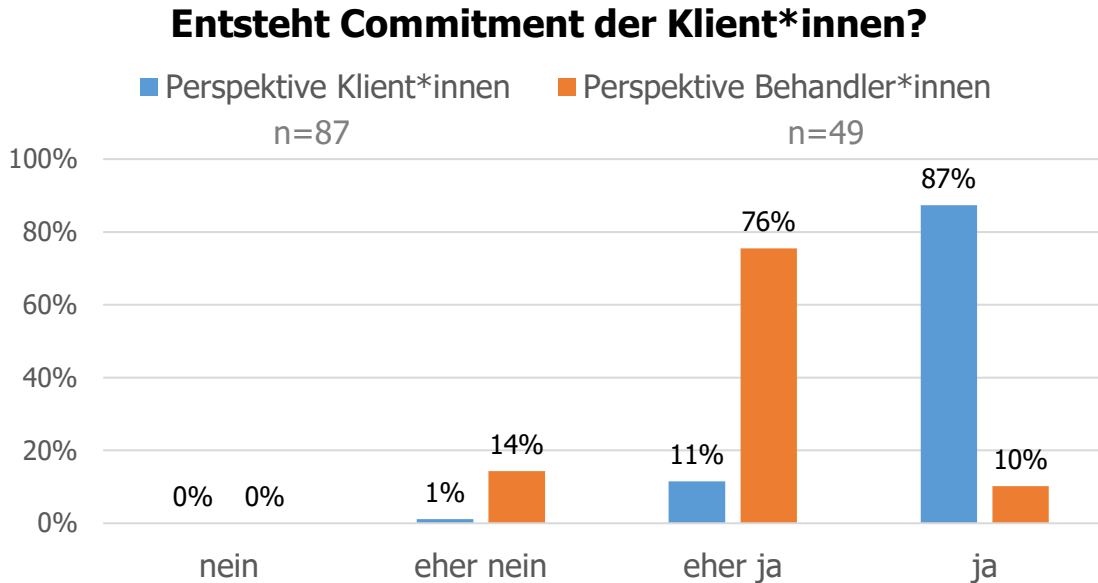
Kongress Armut und Gesundheit 2020

[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)

# Annehmbarkeit - Commitment

Abbildung 3: Commitment

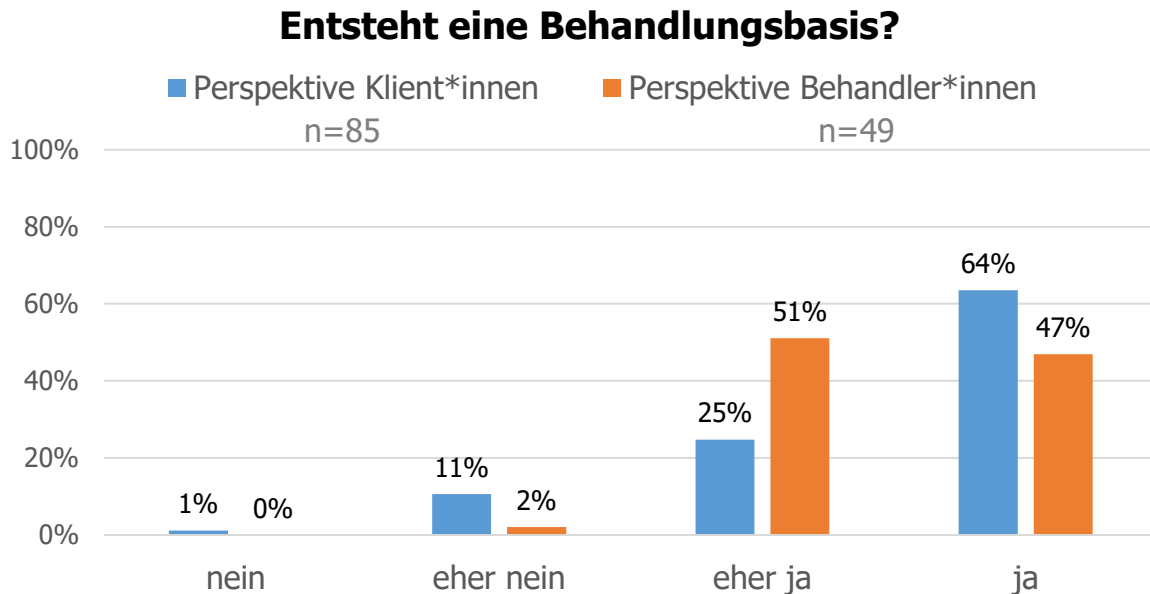


Quelle: eigene Darstellung 2020

Kongress Armut und Gesundheit 2020

# Annehmbarkeit - Behandlungsbasis

Abbildung 4: Behandlungsbasis

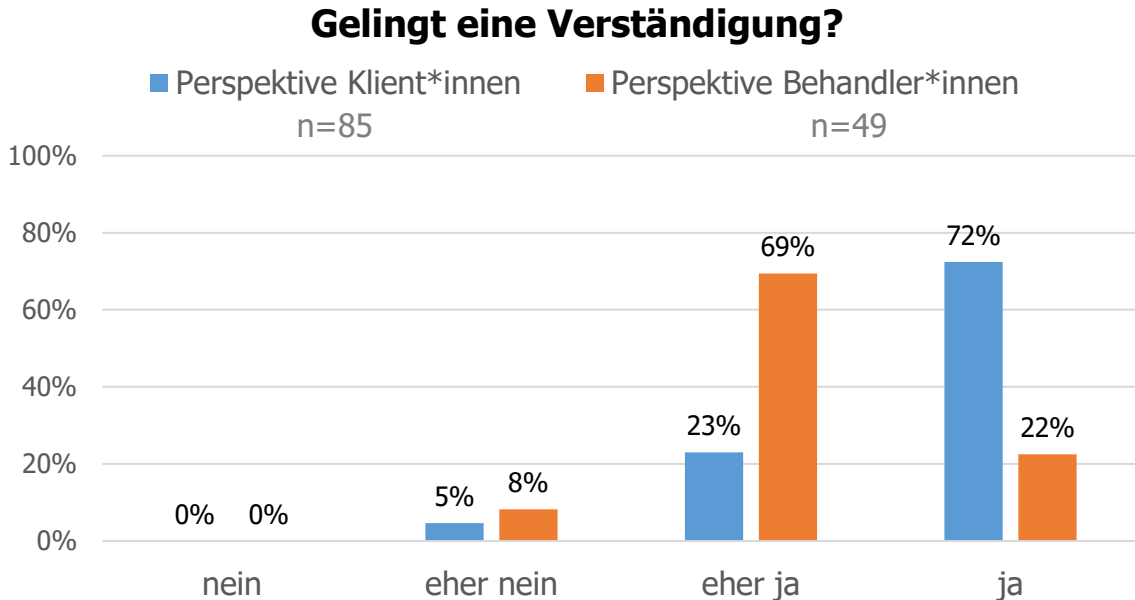


Quelle: eigene Darstellung 2020

Kongress Armut und Gesundheit 2020

# Annehmbarkeit - Verständigung

Abbildung 5: Verständigung



Quelle: eigene Darstellung 2020

Kongress Armut und Gesundheit 2020

## Ergebnisse

- 87% der Klient\*innen bejahen ihr Commitment (Abbildung 3), 64% sehen eine Behandlungsbasis als gegeben (Abbildung 4) und 72% schätzen die Möglichkeit zur Verständigung als vorhanden ein (Abbildung 5).
- Die Mehrheit der Fachkräfte antwortet in allen Bereichen mit „eher ja“: 76% bei Commitment (Abbildung 3), 51% bei Behandlungsbasis (Abbildung 4) und 69% bei Verständigung (Abbildung 5). Die Entstehung einer Behandlungsbasis wird von 47% der Fachkräfte bejaht (Abbildung 4).

# Allgemeine Annehmbarkeit

Häufigkeit der Nennungen durch die Klient\*innen in den Freitexten

- **Was spricht DAFÜR, dass die Klient\*innen sich im Allgemeinen angenommen fühlen?**
  - Unterstützung (20)
  - Freundlichkeit (14)
  - gute Organisation (2)
- **Was spricht DAGEGEN, dass die Klient\*innen sich im Allgemeinen angenommen fühlen?**
  - lange Wartezeit (13)
  - mangelhafte Organisation (2)
  - fehlende Unterstützung (1)



## Allgemeine Annehmbarkeit

- In freien Antworten geben die Klient\*innen an, dass sie sich angenommen fühlen, weil sie Unterstützung und Freundlichkeit erfahren (34 Nennungen). Auch die gute Organisation der Angebote wurde genannt (2 Nennungen).
- Gründe, die eher gegen eine Annehmbarkeit sprechen, bezogen sich meist auf lange Wartezeiten bei der Anmeldung und in den Wartezimmern (13 Nennungen), teilweise auf die Organisation der Abläufe und fehlende Unterstützung (3 Nennungen).

# Allgemeine Annehmbarkeit

Zitate aus den Freitexten der Klient\*innen

- **Freundlichkeit:** „Weil die Mitarbeiterinnen sehr nett und hilfsbereit sind, allgemein bin ich sehr zufrieden.“
- **Unterstützung:** „Weil ich über alle meine persönlichen Probleme reden kann und zufriedene Antworten finden kann. Außerdem erzähle ich von den Problemen, die ich im Heimatland und hier erlebt habe.“
- **lange Wartezeit:** „Wenn ich ohne einen Termin vorbeikomme, dann warte ich sehr lange und manchmal bin ich sehr krank, ich habe keinen Arzt nahe an meinem Zuhause.“

# Allgemeine Annehmbarkeit

Häufigkeit der Nennungen durch die Fachkräfte in den Freitexten

- **Was spricht DAFÜR, dass die Klient\*innen sich im Allgemeinen angenommen fühlen?**
  - Unterstützung (10)
  - Commitment (10)
  - Dankbarkeit (8)
- **Was spricht DAGEGEN, dass die Klient\*innen sich im Allgemeinen angenommen fühlen?**
  - fehlende Unterstützung (6)
  - lange Wartezeit (5)
  - Sprachbarrieren (5)

## Allgemeine Annehmbarkeit

- Das Fachpersonal beschreibt teilweise eine als fehlend wahrgenommene Unterstützung, lange Wartezeiten und Sprachbarrieren als Gründe, die gegen ein Gefühl der Annehmbarkeit sprechen (16 Nennungen).
- Das Fachpersonal sieht positive Rückmeldungen zu Unterstützung, Dankbarkeit sowie das vorhandene Commitment der Klient\*innen als Gründe, dass diese sich angenommen fühlen (28 Nennungen).

# Allgemeine Annehmbarkeit

Zitate aus den Freitexten der Fachkräfte

- **Dankbarkeit:** „Man hört oft danke, bitte usw. / Lächeln als Wertschätzung.“
- **Commitment:** „Im Verlauf regelmäßigeres Wahrnehmen von Terminen, zunehmende Selbstöffnung.“
- **fehlende Unterstützung:** „Manche Klientinnen kommen nicht in der Therapie an, oft sind Schamgefühle oder eine passive Vorstellung von Psychotherapie (vermutlich) mitbeteiligt.“

## Kritische Betrachtung der Befragung

- Gelegenheitsstichprobe (nicht repräsentativ bezüglich Herkunftsländern, Altersverteilung etc.)
- relativ geringe Stichprobengröße
- Übersetzung nicht in alle Sprachen der Teilnehmer\*innen
- teilweise Erklärungsbedarf zum Ausfüllen der Fragebögen
- Tendenzen der sozialen Erwünschtheit
- keine Erfassung der Wartezeiten für die Angebote
- Rückschlüsse nur auf Menschen möglich, die in den Angeboten angekommen sind

## Zusammenfassung und Fazit

- Klient\*innen, die in der Regelversorgung bzw. im PSZ Dresden aufgenommen sind, fühlen sich angenommen. Sie sind dankbar und empfinden die medizinische, psychologische und soziale Versorgung als Unterstützung. Auch die Einschätzungen der Fachkräfte gehen in diese Richtung. Trotzdem soziale Erwünschtheit bei der Beantwortung der Fragen nicht auszuschließen ist, zeigt sich alles in allem eine positive Tendenz für die Annehmbarkeit.

## Zusammenfassung und Fazit

- Kritisch angemerkt wurden lange Wartelisten und Wartezeiten, welche auf Hürden und Einschränkungen im Zugang zu den Angeboten schließen lassen. Es wurde nicht konkret erhoben, wie schnell die Klient\*innen den Weg in die Versorgung gefunden haben. Besonders das Fachpersonal sieht auch Sprachbarrieren als problematisch an.



## Zusammenfassung und Fazit

- Für Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund, die es geschafft haben einen Zugang zu den Angeboten zu finden, können die bisher etablierten Strukturen einen guten Beitrag zur Versorgung leisten. Dennoch gilt es u.a. Wartezeiten zu reduzieren und mehr Zugang zu Sprachmittler\*innen zu schaffen. Die vorhandenen Angebote sind dabei ein guter Ausgangspunkt für den dringend benötigten weiteren Ausbau der Versorgung für Geflüchteter.

# Quellen

## Bücher/Studien

- Angus, J. (1996): Internationale Skalen für Psychiatrie, 4. Aufl.
- Bajbouj, M. et al (2020): Development of a Culturally Sensitive Version of the Mini-International Neuropsychiatric Interview (MINI) in Standard Arabic.
- Clauss, G., Finze, F., Partzsch, L. (2004): Statistik Grundlagen: Für Soziologen, Pädagogen, Psychologen und Mediziner.
- Frank, L. et al. (2020): Utilization of outpatient medical services and satisfaction with care in children and adolescents with a migration background-results of the KiGGS study].
- Priestersbach, A. et al.(2009): Deskriptive Statistik. Angabe statistischer Maßzahlen und ihre Darstellung in Tabellen und Grafiken.
- Stangl, W. (2020). Stichwort: 'Compliance'. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik.
- Verbeek JH, de Boer AG, van der Weide WE, et al Patient satisfaction with occupational health physicians, development of a questionnaire Occupational and Environmental Medicine 2005;62:119-123.

# Quellen

## Bücher/Studien

- Verrept, H. (2020): What are the roles of intercultural mediators in health care and what is the evidence on their contributions and effectiveness in improving accessibility and quality of care for refugees and migrants in the WHO European Region?.
- Verma, J.P. (2019): Statistics and Research Methods in Psychology with Excel.
- Weber, A., Erim, Y., Georgiadou E. (2020) Current status of the intercultural opening at hospitals and rehabilitation centres for psychosomatic medicine and psychotherapy in Bavaria.

## Internet

- PharmaWiki (2019). Therapietreue. Abgerufen 28.07.2020 von <https://www.pharmawiki.ch/wiki/index.php?wiki=Therapietreue>
- Schnakenberg, Jörg (2009). Compliance bei der hausärztlichen Bluthochdrucktherapie Bewertung eines Instruments zur Selbstbeurteilung von Patienten. Abgerufen 28.07.2020 von <https://ediss.uni-goettingen.de/bitstream/handle/11858/00-1735-0000-0006-AF6C-E/schnakenberg.pdf?sequence=1>

# Quellen

- Sonnenmoser, Marion. (2017). Compliance in der Psychotherapie: Nicht so leicht zu messen. Abgerufen 23.07.2020 von <https://www.aerzteblatt.de/archiv/188524/Compliance-in-der-Psychotherapie-Nicht-so-leicht-zu-messen>
- Methods of Psychological Research Vol.2 No.2 (1997). Abgerufen 28.07.2020 von <https://www.dgps.de/fachgruppen/methoden/mpr-online/issue3/art7/node5.html>
- Althaus, Fabrice et al. (2019). Transkulturelle Kompetenz in der medizinischen Praxis. Abgerufen 23.07.2020 von [https://medicalforum.ch/journalfile/view/article/ezm\\_smf/de/smf.2010.07077/8993e0750d00b8e9f4a1ccd65b940fe7fbe21cd9/smf\\_2010\\_07077.pdf/rsrc/jf](https://medicalforum.ch/journalfile/view/article/ezm_smf/de/smf.2010.07077/8993e0750d00b8e9f4a1ccd65b940fe7fbe21cd9/smf_2010_07077.pdf/rsrc/jf)
- Frei, Lia (2018). Klaus Grawe Institut. Die therapeutische Beziehung als zentraler Wirkfaktor der Psychotherapie. Abgerufen 23.07.2020 von <https://www.klaus-grawe-institut.ch/blog/die-therapeutische-beziehung-als-zentraler-wirkfaktor-der-psychotherapie/>

# Abbildungsverzeichnis

- Abbildung 1: Herkunftsländer der Klient\*innen, Folie 14
- Abbildung 2: Funktionen der Fachkräfte, Folie 15
- Abbildung 3: Commitment, Folie 17
- Abbildung 4: Behandlungsbasis, Folie 18
- Abbildung 5: Verständigung, Folie 19

# Vielen herzlichen Dank

an die teilnehmenden Klient\*innen

an die unterstützenden Dolmetschenden

an die Fachkräfte der teilnehmenden Einrichtungen

## **Klinik am Waldschlößchen**

Psychosomatische Privatklinik

Migrationsambulanz

Sudhausweg 6

01099 Dresden

## **Internationale Praxis Dresden**

Kassenärztliche Vereinigung Sachsen

Fiedlerstraße 25

01307 Dresden

## **Universitätsklinikum Carl Gustav Carus Dresden**

Traumaambulanz Seelische Gesundheit

Migrationsambulanz

Lukasstraße 3

01069 Dresden

## **PSZ Psychosoziales Zentrum Dresden**

Projekt CALM Sachsen

Friedrichstraße 24/Haus A

01067 Dresden

Kongress Armut und Gesundheit 2020

[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)

# Psychosoziales Zentrum Dresden

Beratung, Hilfe und Vermittlung für seelisch belastete  
Menschen mit Migrationshintergrund

Dipl.-Psych. Anne Harbig

Dipl.-Psych. Franziska Elias

Dipl.-Psych. Katja Eisenkolb

Kongress Armut und Gesundheit 2020

[www.armut-und-gesundheit.de](http://www.armut-und-gesundheit.de)

[https://twitter.com/Kongress\\_AuG](https://twitter.com/Kongress_AuG)