



TRIALOG

Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen



Gesundheitsamt Graubünden
Uffizi da sanadad dal Grischun
Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni



Beizug von interkulturellem Dolmetschen in Arztpraxen im Kanton Graubünden

Im Kanton Graubünden wohnen circa 35'000 ausländische Staatsangehörige, davon sind etwa 20'000 allophon, d.h. sie sprechen keine unserer Landessprachen.

Die Erwartungen an Personen, die medizinische Hilfe benötigen ist, dass sie mit der Ärztin/dem Arzt zusammenarbeiten. Die kranke Person muss ihre Beschwerden und Symptome beschreiben und dann die Weisungen der Ärztin/des Arztes befolgen können.

Sprachliche und kulturelle Barrieren und Missverständnisse erschweren die Verständigung in der Arztpraxis und im Spital und stellen Hürden für eine optimale gesundheitliche Versorgung dar. Die schweizerische Integrationspolitik basiert auf dem Grundsatz von Fördern und Fordern, stellt auf der einen Seite Angebote und Leistungen bereit, welche die Integration der Migrationsbevölkerung unterstützen, erwartet aber andererseits auch von den Migrantinnen und Migranten, eine Integrationsleistung, wie beispielsweise das Erlernen einer Landessprache. Das ist zweifellos richtig, kann aber unter Umständen sehr viel Zeit in Anspruch nehmen. Deshalb gibt es im Berufsalltag immer wieder Situationen, in denen die Verständigung schwierig oder gar unmöglich ist und die Arbeit behindert. In solchen Fällen können interkulturelle Dolmetschende

weiterhelfen. Sie können das Verständnis und die Verständigung sichern und dazu beitragen, dass beispielsweise Symptome adäquat beschrieben oder Behandlungen richtig verstanden und korrekt ausgeführt werden können.

Was ist interkulturelles Dolmetschen?

Interkulturelles Dolmetschen findet in einem Trialog – einem «Dialog zu Dritt» statt. Es bezeichnet die mündliche Übertragung (Konsekutivdolmetschen) des Gesprochenen von einer Sprache in die andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden (gemäss Definition von INTERPRET, Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, Factsheet, März 2013).



Warum lohnt sich der Beizug von professionellen interkulturellen Dolmetschenden?

Die Qualität ist sichergestellt:

Mit interkulturellen Dolmetschenden können sprachliche und soziokulturelle Schranken überwunden und der Aufklärungs- und Informationsauftrag erfolgreich ausgeführt werden. Professionelle interkulturelle Dolmetschende verfügen über ausgewiesene Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten. Sie kennen und respektieren die verschiedenen Rollen der Gesprächspartnerinnen und -partner. Sie dolmetschen korrekt, neutral und unparteiisch, ohne auf das Beziehungsgeflecht Rücksicht nehmen zu müssen, wie dies bei Verwandten und Bekannten der Fall ist.

Verständigung schafft Vertrauen:

Verstehen und sich verstanden fühlen schafft Vertrauen, Sicherheit und fördert die Kooperationsbereitschaft. Insbesondere bei emotionalen und komplexen Gesprächsthemen, wie Krankheiten, ist dies besonders wichtig.

Verständnis fördert den Behandlungserfolg:

Der Beizug von professionellen interkulturellen Dolmetschenden stellt sicher, dass die Patientin oder der Patient seine bzw. ihre Situation richtig einschätzt, wichtige Massnahmen (wie beispielsweise die Verordnung von Medikamenten) versteht und eine aktive, tra-

gende Rolle im Behandlungsverlauf übernehmen kann.

Interkulturelle Dolmetschende bauen Brücken:

Schmerzen, Krankheit, Genesung und Gesundheit bedeuten nicht für alle Menschen das gleiche. Mittels professionellen interkulturellen Dolmetschenden kann die Patientin oder der Patient direkt auf Wahrnehmungen und Vorstellungen angesprochen werden.

Vermeiden von Missverständnissen und Mehraufwand:

Missverständnisse können zu Leerläufen, Unter- oder Überversorgung oder gar Fehlbehandlungen führen, die in der Regel, insbesondere bei chronifizierten Krankheiten, mit hohen Folgekosten verbunden sind. Dank einer frühzeitigen Zusammenarbeit mit interkulturellen Dolmetschenden kann einer solchen Entwicklung entgegenwirkt werden.

Das Berufsgeheimnis wird gewahrt:

Interkulturelle Dolmetschende unterstehen der Schweigepflicht.



Wann braucht es professionelle interkulturelle Dolmetschende?

Die Fachperson entscheidet auf Grund der Sprachkompetenzen der Patientinnen und der Patienten, der Komplexität des Gesprächs sowie unter Berücksichtigung emotionaler und soziokultureller Aspekte, ob eine Übersetzungshilfe beigezogen wird oder nicht. Die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturellen Dolmetschenden ist in den folgenden Situationen angezeigt:

- Es werden Informationen, Behandlungsmöglichkeiten und Entschiede vermittelt, die verstanden und korrekt umgesetzt werden müssen.
- Die Inhalte sind komplex und schwer zu vermitteln oder das Gespräch weist einen hohen sachlichen Schwierigkeitsgrad auf.
- Es muss damit gerechnet werden, dass kulturelle und/oder religiöse Aspekte zum Tragen kommen.
- Der Gesprächsinhalt ist belastend und/oder es muss mit emotionalen Reaktionen gerechnet werden.
- Das Gespräch hat für die Lebensgestaltung des Gegenübers einschneidende Konsequenzen, z.B. im Bereich berufliche Laufbahn, familiäre oder finanzielle Situation.

Alternativen zu professionellen interkulturellen Dolmetschenden vor Ort

In Notfällen oder Situationen, in denen unvorhergesehen eine Übersetzung benötigt wird, können Laiendolmetschende (aus dem privaten Umfeld der Patientin oder des Patienten bzw. aus Ihrer Institution) wertvolle Dienste leisten. Es gilt jedoch zu beachten, dass sie für diese Tätigkeit nicht ausgebildet sind und ihre Rolle nicht mit der für die Komplexität der Situation erforderlichen Professionalität (z.B. Rollen- und Funktionsklarheit, Geheimhaltungspflicht, Intimsphäre, fachliches Rüstzeug, Sprachkompetenzen) wahrnehmen können. Kinder und Jugendliche sollten auf keinen Fall als Dolmetschende beigezogen werden, da sie häufig mit dieser Funktion und einem Positionswechsel innerhalb der Familie überfordert sind. In solchen Fällen kann das Telefondolmetschen eine Alternative darstellen. Beim Telefondolmetschen ist die Dolmetschende Person nicht physisch präsent, sondern per Telefon mit Gesprächspartnerinnen bzw. Gesprächspartnern verbunden, die sich sprachlich ungenügend verständigen können.



Tipps für die Zusammenarbeit im Trialog

- Vorgespräch einplanen (Informationen zu den beteiligten Personen, Sachverhalt, Ziel des Gesprächs, Erwartungen an Dolmetschende/n)
- Rollen klären und Einverständnis aller einholen
- Auf Schweigepflicht hinweisen
- Migrant/Migrantin immer direkt ansprechen
- Einfache Sprache und kurze Sätze → Zeit zum Übersetzen lassen
- Auf nonverbale Signale achten

Ablauf für den Beizug von interkulturellen Dolmetschenden

Interkulturelles Dolmetschen vor Ort

Seit Januar 2012 unterstützt der Kanton Graubünden im Rahmen eines Leistungsauftrags die Vermittlungsstelle «verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz» mit interkulturellen Dolmetschenden in über 70 Sprachen. Dadurch können die Dolmetschdienste für Kunden aus dem Sozial-, Bildungs- und Gesundheitsbereich für rund Fr. 70.- pro Stunde (exkl. MWSt.) angeboten werden.

- Auftragserteilung an «verdi» per Telefon/eMail/Onlineformular
- Kurzes Vorgespräch mit der oder dem interkulturellen Dolmetschenden
- Kurzes Nachgespräch mit der oder dem interkulturellen Dolmetschenden

Telefondolmetschen

Seit Frühjahr 2011 steht ein nationaler Telefondolmetschdienst zur Verfügung. Finanziert durch das Bundesamt für Gesundheit BAG und betrieben von AOZ medios, bietet er rund um die Uhr Dolmetschleistungen in den drei Landessprachen und 12 Dolmetschsprachen an.

Vor dem Anruf:

- Wenn möglich Telefon mit Freisprechfunktion verwenden
- Das Telefonat aus einem ruhigen Raum führen
- Angaben für Rechnungsstellung bereithalten (z.B. Patienten-, Fall- oder Kundennummer)

Gespräch:

- Fragen der vermittelnden Person beantworten
- Warten, bis die Verbindung zum Dolmetscher der gewünschten Sprache hergestellt ist
- Dolmetscher/in informieren, ob Freisprechanlage verwendet wird
- Bei Unsicherheiten nachfragen



Ihre Kontakte

Verdi

ARGE Integration Ostschweiz
Multergasse 11
Postfach 133
9001 St.Gallen

Telefon: 0848 28 33 90

Fax: 0848 28 33 98

web: www.verdi-ost.ch

eMail: verdi@verdi-ost.ch

Telefondolmetschdienst

AOZ Medios
Zypressenstrasse 60
8040 Zürich

Telefon: 0842 442 442

Fax: 044 415 66 91

Web: www.0842-442-442.ch

eMail: 0842-442-442@aoz.ch

Gesundheitsamt Graubünden

Gesundheitsamt Graubünden
Planaterrastrasse 16
7001 Chur

Telefon: 081 257 26 44

Fax: 081 257 21 74

web: www.gesundheitsamt.gr.ch

eMail: info@san.gr.ch

Weiterführende Informationen zum interkulturellen Dolmetschen finden Sie auf der Homepage des Gesundheitsamtes Graubünden:

www.gesundheitsamt.gr.ch

TRIALOG

Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen

www.gesundheitsamt.gr.ch