



Nationaler Telefondolmetschdienst

Ab April 2011 ist neu ein nationaler Telefondolmetschdienst für den Gesundheitsbereich in Betrieb. Seine Telefonnummer lautet: 0842 442 442. Er nimmt an allen Wochentagen rund um die Uhr Anrufe aus der ganzen Schweiz entgegen und vermittelt geeignete Dolmetscher/innen. Der Telefondolmetschdienst wird in den Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch angeboten und es werden zwölf Dolmetschsprachen vermittelt. H+ Die Spitäler der Schweiz unterstützt dieses Vorhaben.

Wenn es um die Gesundheit geht, ist es entscheidend, zu verstehen und verstanden zu werden. Fremdsprachige brauchen daher bei Beratungsgesprächen oder Konsultationen oft interkulturelles Übersetzen. Während bei heiklen Kommunikationssituationen eine persönlich anwesende Fachkraft nötig ist, hat sich Telefondolmetschen in vielen Fällen als geeignete und effiziente Ergänzung erwiesen (siehe Beilagen).

Der nationale Telefondolmetschdienst ist ein Projekt des Nationalen Programms Migration und Gesundheit 2008-2013. Er soll insbesondere in Spitälern, Kliniken, Ambulatorien, Hausarztpraxen und Pflegeheimen zum Einsatz kommen. Die neue Dienstleistung ist als Ergänzung zum bestehenden Angebot *interkulturelles Übersetzen vor Ort* zu verstehen. Sie wird von AOZ Medios angeboten, einem kompetenten Partner, der seinen bisherigen Telefondolmetschdienst national erweitert hat.

Der nationale Telefondolmetschdienst ist für die Kunden kostenpflichtig und wer seine Dienste in Anspruch nehmen will, muss sich vorgängig registrieren lassen. AOZ Medios wird für den Aufbau des Dienstes und dessen Führung bis Ende 2013 durch das BAG unterstützt. Es werden die folgenden Dolmetschsprachen vermittelt:

Albanisch, Arabisch, Italienisch, Kurdisch, Portugiesisch, Russisch, Serbisch-Kroatisch-Bosnisch, Somalisch, Spanisch, Tamilisch, Tigrinya, Türkisch.

Je nach Entwicklung der Nachfrage wird das Sprachangebot national und regional ergänzt werden.

Zurzeit leben in der Schweiz etwa 200'000 Personen, die weder eine Landessprache noch Englisch verstehen. Zudem gibt es eine nicht zu unterschätzende Anzahl Migranten und Migrantinnen, die zwar ein Alltagsgespräch bewältigen können, aber bei komplexeren Erläuterungen zu Gesundheitsfragen sprachliche Unterstützung benötigen. Verständigungsschwierigkeiten können sonst die medizinische Betreuung behindern oder gar den therapeutischen Erfolg verunmöglichen.

Wissenschaftliche Studien belegen: Wer keine Landessprache spricht, ist signifikant weniger gesund und psychisch weniger ausgeglichen als der Bevölkerungsdurchschnitt. Ein Teil der in der Schweiz lebenden Migrantinnen und Migranten ist von Verständigungsproblemen, Integrationsschwierigkeiten und schlechtem Gesundheitszustand betroffen, die sich wechselseitig verstärken. Das interkulturelle Übersetzen (vor Ort oder per Telefon) ist deshalb ein Schwerpunkt des Nationalen Programms Migration und Gesundheit 2008-2013. Unterstützt werden neben dem nationalen Telefondolmetschdienst auch die Ausbildung und Zertifizierung von interkulturellen Übersetzern und Übersetzerinnen sowie das nationale Kompetenzzentrum Interpret, das für Qualitätssicherung und Öffentlichkeitsarbeit zuständig ist. Zahlreiche Studien beleuchten zudem qualitative, rechtliche und finanzielle Aspekte des interkulturellen Übersetzens.

Weitere Informationen:

www.miges.admin.ch / www.inter-pret.ch / www.aoz.ch/medios

Interkulturelles Übersetzen Telefondolmetschen und Mündliches Übersetzen vor Ort

Für die erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen medizinischer Fachperson und Patientin/Patient ist die gegenseitige Verständigung unabdingbar: Sie ist sowohl Grundlage für die medizinisch korrekte Behandlung als auch Voraussetzung für einen gleichberechtigten Zugang zum Gesundheitswesen und die Wahrung der Patientenrechte im Sinne des „informed consent“. Ist die direkte Verständigung aus sprachlichen Gründen nicht gewährleistet, stellt interkulturelles Übersetzen den Informationsfluss sicher und ermöglicht darüber hinaus das Entstehen eines Vertrauensverhältnisses.

Interkulturell Übersetzende sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen in Dialogsituationen. Sie ermöglichen die gegenseitige Verständigung zwischen Gesprächspartner/innen unterschiedlicher sprachlicher Herkunft und verfügen über ausreichende Kenntnisse sowohl der örtlichen Amts- als auch der Dolmetschsprache, um eine gute und vollständige Übersetzung in beide Sprachen zu gewährleisten.

Das neue Angebot des Telefondolmetschens ergänzt das bestehende Angebot des mündlichen Übersetzens vor Ort. Beim Telefondolmetschen ist der/die Dolmetscher/in nicht physisch präsent, sondern per Telefon mit den verschiedensprachigen Gesprächspartner/innen verbunden.

Wann brauchen Sie welche Dienstleistung?

Telefondolmetschen wann?	Entscheidungskriterien ¹	Übersetzen vor Ort wann?
hoch	Dringlichkeit	gering
schlecht	Planbarkeit	gut
kurz	Dauer	lang
kurzfristig	Verfügbarkeit der Übersetzungsperson in Notfällen	mittelfristig
geringer	Komplexität Tragweite/ Konsequenz für den/ die Patient/in Emotionalität	höher
wenige	kulturelle und religiöse Aspekte	viele
möglich	Komplette Anonymität	nicht möglich
nicht vorgesehen	Nachfolgetermin	vorgesehen



Telefondolmetschen

Wenden Sie sich an:

AOZ Medios
Nationaler Telefondolmetschdienst
Tel. 0842 442 442
(max. 0.08 CHF/Min. aus dem Schweizer Festnetz)
 4.00 CHF/Min. ab erfolgreich
 hergestellter Verbindung mit einem/r
 Telefondolmetschenden
 Um den nationalen Telefondolmetschdienst
 nutzen zu können, ist eine Registrierung
 mittels Anmeldeformular erforderlich.
 Weitere Informationen dazu finden Sie unter
www.aoz.ch/medios



Übersetzen vor Ort

Wenden Sie sich an:

Ihre regionale Vermittlungsstelle
 Verzeichnis der Vermittlungsstellen
 unter www.inter-pret.ch

 INTERPRET: Schweizerische
 Interessengemeinschaft für
 interkulturelles Übersetzen und
 Vermitteln

Information: Nationaler Telefondolmetschdienst TDD

¹ In Anlehnung an: Bischoff, Alexander und Loutan, Louis, Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG), Genf, 2000.

Argumente für den Einsatz von interkulturellem Übersetzen im Gesundheitsbereich

Verständnis fördert den Behandlungserfolg

Wenn Sie als Arzt oder Ärztin interkulturelle Übersetzende beiziehen, stellen Sie sicher, dass Ihre Diagnose auf exakten Informationen beruht. Sie wissen, dass die Patient/innen ihre informierte Zustimmung für die vorgeschlagene Behandlung geben können und sie die Verordnung von Medikamenten verstehen. Patient/innen können eine aktive Rolle bei der Behandlung übernehmen, weil sie ihre Anliegen einbringen können.

Verständigung schafft Vertrauen und Sicherheit

Das Erlernen einer Sprache dauert mehrere Jahre. Bei emotionalen Gesprächen wird die vorhandene Sprachkompetenz zudem beeinträchtigt. Der Einsatz von interkulturellen Übersetzenden ist deshalb bei schwierigen Gesprächsthemen besonders wichtig. Sich verstanden fühlen bildet Vertrauen und fördert die Kooperationsbereitschaft der Patient/innen.

Brücken zwischen verschiedenen Sichtweisen bauen

Schmerz und Kranksein bedeuten nicht überall dasselbe. Interkulturelle Übersetzende vermitteln zwischen den Gesprächspartner/innen. Als Arzt oder Ärztin können Sie die Patient/innen direkt auf ihre Wahrnehmungen, Vorstellungen und Überzeugungen ansprechen.

Das Berufsgeheimnis wird gewahrt

Interkulturelle Übersetzende mit dem Zertifikat INTERPRET oder dem Eidg. Fachausweis Interkulturelles Übersetzen verfügen über ausgewiesene Sprach- und Kommunikationsfähigkeiten und unterstehen der Schweigepflicht. Sie kennen und respektieren die verschiedenen Rollen der Gesprächspartner/innen. Sie übertragen das Gesagte präzise und unter Wahrung der Bedeutung des Geäusserten. Sie dolmetschen korrekt, neutral und unparteiisch. Damit leisten sie im ärztlichen Beratungskontext mit professionellen Ansprüchen bessere Übersetzungsarbeit als Angehörige oder Bekannte der Patient/innen.

Gleichberechtigte Behandlung ist gewährleistet

Interkulturelles Übersetzen ermöglicht Ihnen eine gute Verständigung mit den Patient/innen. Gegenseitiges Verständnis ist eine Voraussetzung, damit Sie die Behandlung und Pflege bei allen Patient/innen gleich gut wahrnehmen können.

Zählen Sie auf die regionalen Vermittlungsstellen und den nationalen Telefondolmetschdienst

Die Vermittlungsstellen organisieren in einem einfachen und raschen Verfahren die Einsätze von mündlichen Übersetzenden vor Ort, indem sie sich um die administrative Abwicklung kümmern und die Qualitätssicherung gewährleisten.

Der nationale Telefondolmetschdienst Tel. 0842 442 442 nimmt an allen Wochentagen rund um die Uhr Anrufe aus der ganzen Schweiz – auf Deutsch, Französisch und Italienisch – entgegen und vermittelt geeignete Telefondolmetschende.

Die Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden lohnt sich

Zurzeit werden gemäss KVG Dolmetschkosten nicht übernommen. Bisherige Erfahrungen zeigen jedoch, dass sich der Einsatz von interkulturellen Übersetzenden dennoch lohnt, weil dank guter Verständigung Über- oder Unterversorgung sowie Fehlversorgung vermieden werden können. Erkundigen Sie sich bei der regionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen, welche Finanzierungsmöglichkeiten es in Ihrer Region gibt.

Die Kontaktdaten aller Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen vor Ort in der Schweiz finden Sie im elektronischen Verzeichnis von INTERPRET: www.inter-pret.ch

Um den nationalen Telefondolmetschdienst nutzen zu können, ist eine Registrierung mittels Anmeldeformular erforderlich. Weitere Informationen dazu finden Sie unter www.aoz.ch/medios

Information: Nationaler Telefondolmetschdienst TDD