

DOLMETSCHEN IM GESUNDHEITSWESEN

Ein Leitfaden

Bundesverband der
Dolmetscher und Übersetzer
Spricht für Sie. Weltweit.



Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ), mit über 7500 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche, möchte das Bewusstsein für die verantwortungsvolle Rolle von Dolmetschern im Gesundheitswesen schärfen. Dieser Leitfaden gibt Hinweise und Empfehlungen zum Einsatz von Dolmetschern im Gesundheitswesen. Er ist für medizinisches Fachpersonal ebenso hilfreich wie für Patienten und deren Angehörige.

Herausgeber:

**Bundesverband der Dolmetscher
und Übersetzer e.V. (BDÜ)**

Vereinsregister-Nr.: VR 22468 B

AG Berlin-Charlottenburg

Uhlandstraße 4-5 | 10623 Berlin

T: 030 88712830 | www.bdue.de | info@bdue.de

Redaktion:

gesundheitswesen@bdue.de

Bildnachweis:

Titel und Seite 2 - Shutterstock Inc. | lenetstan

Seite 6/7 und 11 - Shutterstock Inc. | Syda Productions

Seite 10 - Shutterstock Inc. | Chatchai Kritsetsakul

Gestaltung: GRAPHIXER*

© 2017 BDÜ e.V.

Alle Rechte vorbehalten. Für Druckfehler keine Haftung.
Änderungen und Irrtümer vorbehalten.

Professionelles Dolmetschen im Gesundheitswesen setzt eine gezielte mehrjährige Ausbildung in Bereich Dolmetschen (u. a. Dolmetschtechniken und -strategien, berufsethische Prinzipien), fachsprachliche Kenntnisse im Bereich Medizin in Deutsch ebenso wie in der Fremdsprache, sowie Kenntnisse des deutschen Gesundheitssystems voraus.

PROFESSIONELLE DOLMETSCHER ODER LAIENDOLMETSCHER?

Dolmetschen ist ein hochkomplexer Prozess, für den je nach Einsatzbereich relevante Kompetenzen erworben und stetig trainiert werden müssen – für professionelle Dolmetscher eine Selbstverständlichkeit. Das betrifft ganz klar auch Gebärdensprachdolmetscher, hier gibt es keine Unterschiede.

Der Einsatz von Laiendolmetschern wie Verwandten (auch Kindern), Freunden, Bekannten oder Fachkräften vor Ort, die im Dolmetschen nicht ausgebildet sind (z. B. zweisprachigem Klinikpersonal) bedeutet oft eine Verletzung der Fürsorgepflicht gegenüber dem Patienten, die auch rechtliche Folgen haben kann. So verfügen Laiendolmetscher in der Regel weder über die notwendigen sprachlichen Kenntnisse in Deutsch bzw. der Fremdsprache noch über die für die Dolmetschtätigkeit gerade in diesem Bereich relevanten Kompetenzen (Transparenz, Un- bzw. Allparteilichkeit, Verschwiegenheit, Kulturmittlung). Auch die Haftungsfrage und andere Versicherungsaspekte sind hier wichtig.

LAIENDOLMETSCHER

Verwandte, Freunde oder Bekannte von Patienten

- verfügen in der Regel nicht über die notwendigen sprachlichen Fähigkeiten
- haben zumeist keinerlei Erfahrung mit oder Kenntnis von medizinischen Inhalten und dem notwendigen Fachvokabular
- können – als Dolmetscher eingesetzt – einen Vertrauensbruch gegenüber dem Patienten bedingen, der möglicherweise keinesfalls seine Verwandten, Freunde oder Bekannten über seine gesundheitlichen Probleme informieren möchte
- sind emotional beteiligt und auch aus diesem Grund mit der Dolmetscherrolle überfordert, in der eine gewisse professionelle Distanz unabdingbar für eine gelungene Kommunikation ist
- können keine Gewähr für Unparteilichkeit geben, die aber dringend erforderlich ist
- verfügen in der Regel nur selten über Kenntnisse der Berufsethik eines professionellen Dolmetschers und könnten aus einer guten Absicht heraus krankheits- und behandlungsrelevante Informationen dem Patienten gegenüber (un-)bewusst verdrängen, unterschlagen, relativieren oder verfälschen

Andere Personen, z.B. Mitarbeiter im Gesundheitswesen

- sind zwar als Dritte emotional nicht beteiligt
- stellen jedoch keinen Ersatz für einen professionellen Dolmetscher dar, denn sie
 - besitzen häufig nicht die für das Dolmetschen erforderlichen Kompetenzen und Erfahrungen in der Anwendung von Dolmetschetechniken
 - verfügen oft entweder in einer oder in beiden Sprachen nicht über die notwendigen Kenntnisse des medizinischen Fachvokabulars
 - können daher meistens nur in eine Richtung relativ gut dolmetschen
- tragen wie jeder Dolmetscher ein nicht unerhebliches Haftungsrisiko – und zwar mit allen Konsequenzen –, da Patienten durch Dolmetschfehler ggf. zu Schaden kommen könnten
- können während des Dolmetschens ihrer eigentlichen Arbeit nicht nachgehen, die dann unter Umständen unerledigt bleibt

PROFESSIONELLE DOLMETSCHER

Sie verfügen über berufsspezifische Kompetenzen, denn sie

- kennen und verstehen die Fachbegriffe und verfügen über medizinisches Hintergrundwissen
- geben das Gehörte vollständig und präzise wieder, sei es zeitgleich (simultan) oder zeitversetzt (konsekutiv) nach einigen Sätzen
- beherrschen sowohl die Sprache des medizinischen Fachpersonals als auch die des Patienten sehr gut
- erklären kulturelle Unterschiede ohne sie zu werten
- sind un- bzw. allparteilich (vertreten nicht die Interessen der einen oder anderen Seite) und greifen nicht ohne Weiteres in das Gespräch ein (sie lassen nichts aus, fügen nichts hinzu, kommentieren nichts)
- zeigen Empathie und professionelle Distanz




- kennen die Gepflogenheiten im Krankenhaus, in der Therapie und im deutschen Gesundheitssystem
- verfügen über eine Berufshaftpflichtversicherung, so dass etwaige Dolmetschfehler versicherungstechnisch abgedeckt werden können.



WEGE ZU MEHR QUALITÄT

beim Dolmetschen im Gesundheitswesen

- Sensibilisierung der Auftraggeber für die Beauftragung qualifizierter Dolmetscher
- Schaffung eines Bewusstseins für die komplexen Kompetenzanforderungen (Dolmetschtechniken und Berufsethik, Sprach-, Fach-, Kultur- sowie psychosoziale Kompetenz)
- angemessene Vergütung der Dolmetscher mit einer gesetzlich festgelegten verbindlichen Untergrenze,
- Regelung der Haftungsfrage bei Dolmetschfehlern (Berufshaftpflichtversicherung des Dolmetschers)
- Sensibilisierung der Dolmetscher für ihre verantwortungsvolle Aufgabe im Gesundheitswesen
- Qualifizierung des medizinischen Fachpersonals für die Arbeit mit Dolmetschern (Vorbereitung auf die Dolmetschsituation)
- Berücksichtigung des Dolmetschens in der Ärzte- und Krankenhausvergütung sowie im Gesundheitswesen allgemein
- Supervisionsangebote für die beteiligten Dolmetscher (insbesondere im Bereich Psychiatrie/Psychotherapie)



Ärzte, Psychotherapeuten und letztlich alle im Gesundheitswesen tätigen Personen müssen sich der Bedeutung gelungener Kommunikation zwischen Arzt/Therapeut und Patient zu jeder Zeit bewusst sein. Damit Kommunikation zwischen Arzt/Therapeut und Patient zu jeder Zeit gelingen kann, ist es unabdingbar, professionelle und kompetente Dolmetscher hinzuzuziehen. Die möglichen Gefahren und Risiken für das medizinische Fachpersonal und die Patienten durch den Einsatz von Laiendolmetschern sollten bekannt sein und Berücksichtigung finden.

Mögliche Folgen des Einsatzes nicht-professioneller Dolmetscher im Gesundheitswesen:

- für die Patienten erschwerter Zugang zu Prävention, Anamnese, Diagnose, Therapie, Rehabilitation und Information
 - defizitäre medizinische Versorgung der betroffenen Patienten

- Fehldiagnosen, unnötige Mehrfachuntersuchungen, Drehtüreffekt sowie eine erhöhte Gefahr der Chronifizierung von Erkrankungen
 - zusätzliche Kosten für das Gesundheitssystem
 - im Negativfall medizinische Haftung der behandelnden Ärzte und Psychotherapeuten

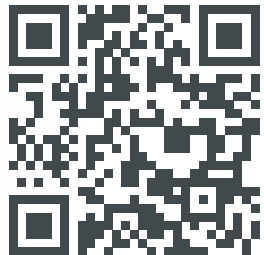
GEBÄRDENSPRACHE

Gebärdensprachen sind visuelle Sprachen. Die Deutsche Gebärdensprache (DGS) wird von ca. 80 000 gehörlosen und stark schwerhörigen Menschen zur Kommunikation genutzt. Sie ist wissenschaftlich seit 2002 als eigenständige und vollwertige Sprache anerkannt. Das Recht auf ihre Verwendung ist in Deutschland im Behindertengleichstellungsgesetz, international in der UN-Behindertenrechtskonvention verankert, die im Jahr 2009 von der Bundesrepublik Deutschland ratifiziert wurde.

Die Deutsche Gebärdensprache (DGS) unterscheidet sich von anderen nationalen Gebärdensprachen. Da Laut- und Gebärdensprachen unterschiedliche Kommunikationskanäle nutzen, arbeiten Gebärdensprachdolmetscher meist simultan (zeitgleich). Die Kostenübernahme für den Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern im medizinischen Bereich ist im Sozialgesetzbuch I § 17 geregelt. Es verpflichtet die zuständigen Leistungsträger wie etwa Krankenkassen, die beim Einsatz von Gebärdensprachdolmetschern entstehenden Kosten zu tragen.

Mehr Informationen dazu finden Sie im Internet unter:

bdue.de/gsd



Hinweise zur Kommunikationssituation:

- Fragen Sie bei Ihrem gehörlosen Patienten oder dessen Angehörigen nach, ob, wann und welcher Gebärdensprachdolmetscher hinzugezogen werden soll.
- Informieren Sie alle betroffenen Mitarbeiter und andere Patienten über die Gehörlosigkeit, auch durch Aktenvermerk.
- Halten Sie während des gesamten Gesprächs Blickkontakt mit dem Patienten, auch wenn Sie über einen Gebärdensprachdolmetscher kommunizieren. Das wird auch vom Gebärdensprachdolmetscher gewünscht und erleichtert die Kommunikation.
- Achten Sie auf gute Lichtverhältnisse und vermeiden Sie Gegenlicht.
- Bitte beachten Sie, dass auch bei bester Sicht maximal 30 % von den Lippen abgesehen werden kann, 70 % sind Kombinationsleistungen.
- Schriftliche Kommunikation ist kein Ersatz für einen Dolmetschereinsatz, da für gehörlose Menschen die Schriftsprache nicht die Muttersprache ist.

FAZIT

Nicht-professionelle Dolmetscher erfüllen in der Regel nicht die Voraussetzung für das Dolmetschen eines Gesprächs zwischen Arzt/Therapeut und Patient.

Medizinische Fachkräfte müssen sich beim Gespräch mit Patienten zu jeder Zeit auf die adäquate Übertragung durch den Dolmetscher verlassen können.

Aus dem klaren Bekenntnis zur Notwendigkeit des Einsatzes von professionellen Dolmetschern ergibt sich die Forderung nach einer zügigen Umsetzung folgender Maßnahmen durch den Gesetzgeber und die Vertreter des Gesundheitswesens unter Einbeziehung der Fachverbände:

- Einführung von gesetzlichen Regelungen für das Dolmetschen im Gesundheitswesen
- Festlegung klarer Mindestanforderungen an die berufliche Qualifikation und die Fertigkeiten von Dolmetschern
- Vorgabe eindeutiger Richtlinien, wann der Einsatz eines professionellen Dolmetschers verpflichtend ist
- Festlegung einer angemessenen Vergütung der Dolmetscher mit einer gesetzlich verbindlichen Untergrenze
- Regelungen bezüglich der Haftung für Schäden infolge von Dolmetschfehlern
- Übernahme der Kosten für Dolmetschleistungen im Gesundheitswesen (Einführung OPS-Schlüssel)

Auswirkungen für Krankenkassen

Fremdsprachigen Patienten ist ein barrierefreier Zugang zum Gesundheitswesen zu ermöglichen. Dies gelingt nur, wenn qualifizierte und professionelle Dolmetscher hinzugezogen werden. Die daraus entstehenden zusätzlichen Kosten werden durch die klaren Vorteile für alle Beteiligten mehr als aufgewogen:

- **Patienten** erhalten eine zielgerichtete Behandlung.
- **Ärzte und Psychotherapeuten** können sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren und eine angemessene Behandlung sicherstellen.
- **Mehrkosten** aufgrund von Fehlbehandlungen und Mehrfachuntersuchungen werden **vermieden**.



Mehr Informationen:

Pressemappe des BDÜ
zum Dolmetschen im Gesundheitswesen
bdue.de/fuer-presse-medien/

Persönliche Ansprechpartner

Vizepräsident des BDÜ
für Dolmetschen im Gesundheitswesen
gesundheitswesen@bdue.de

Bundesreferent des BDÜ
für Dolmetschen im Gesundheitswesen
gesundheitswesen@bdue.de

Fachliste Medizin

Mit Kontaktdaten von über 200 Spezialisten
für mehr als 30 Sprachen
Download als PDF:
bdue.de/fuer-auftraggeber/



SPEZIALISTEN FÜR VIELE FACHGEBIETE FINDEN

Mit qualifizierten
Dolmetschern und
Übersetzern zu mehr
Erfolg in der
Kommunikation



Kostenlose Online-Datenbank unter:

suche.bdue.de

- mehr als 7500 professionelle Dolmetscher und Übersetzer
- über 80 Sprachen, auch Gebärdensprache
- hilfreiche Tipps zur Auswahl des richtigen Dienstleisters
- komfortable Suchmöglichkeiten,
z. B. nach Auftragsart und Fachgebiet/Spezialisierung
- auch mit PLZ-Umkreissuche

Bundesverband der
Dolmetscher und Übersetzer



ÜBER DEN BUNDESVERBAND DER DOLMETSCHER UND ÜBERSETZER e.V. (BDÜ)

Der BDÜ ist mit mehr als 7 500 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche. Er repräsentiert etwa 80 Prozent aller organisierten Dolmetscher und Übersetzer in Deutschland und setzt sich seit 1955 für die Interessen seiner Mitglieder sowie des gesamten Berufsstands ein.

Für Auftraggeber stellt eine BDÜ-Mitgliedschaft ein Qualitätssiegel für professionelle Leistungen im Übersetzen und Dolmetschen dar, da eine Aufnahme in den Verband nur mit entsprechender fachlicher Qualifikation möglich ist.

Die als Kommunikationsexperten für mehr als 80 Sprachen und eine Vielzahl von Fachgebieten gefragten BDÜ-Mitglieder sind auch in der Online-Datenbank auf der Verbandswebsite schnell und einfach zu finden.

www.bdue.de

