

INTERKULTURELLES DOLMETSCHEN AUF DEM PRÜFSTAND

Eine externe Evaluation des HEKS-Programms «Linguadukt» zeigt, dass der interkulturelle Dolmetschdienst häufig beansprucht wird und die Zufriedenheit der Auftraggebenden hoch ist, dass es aber auch Optimierungsbedarf gibt.

Text Bettina Filacanova
Fotos Sabine Buri, Frank Egle

Wie können fremdsprachige PatientInnen, die kein oder nur wenig Deutsch sprechen, den Arzt verstehen? Wie können sich Eltern ohne Deutschkenntnisse mit der Lehrperson ihres Kindes verständigen? Verstehen und verstanden werden im Spital, in einer Beratungsstelle oder in der Schule beim Elterngespräch sind zentrale Voraussetzungen für eine gute Zusammenarbeit. «HEKS Linguadukt» vermittelt seit über 20 Jahren interkulturelle Dolmetscherinnen und Dolmetscher in über 50 Sprachen, um die Kommunikation zwischen Fachpersonen aus den Bereichen Gesundheit, Bildung

und Soziales und ihren fremdsprachigen GesprächspartnerInnen sicherzustellen.

Ziel des Programms

Die beiden «Linguadukt»-Projekte in den Kantonen Aargau und Solothurn (AG/SO) sowie Basel-Stadt und Basel-Landschaft (BS/BL) führten zum Zeitpunkt der Datenerhebung je einen Pool von 125 bzw. 150 interkulturell Dolmetschenden, die von Spitälern, Schulen oder anderen KundInnen gebucht werden konnten. «Linguadukt Aargau/Solothurn» vermittelte rund 9500 Einsatzstunden, «Linguadukt beider Basel» rund 18900. Das wachsende Auftragsvolumen, der Kostendruck sowie neue technische Möglichkeiten stellen die Dolmetschdienste allerdings vor neue Herausforderungen bezüglich einer effizienten Auftragsabwicklung und der internen Abläufe.

Gerade in einer Arztpraxis oder im Spital haben interkulturelle Dolmetschende eine wichtige Funktion.



Externe Evaluation

HEKS liess das Programm extern evaluieren, um die Einsatzvermittlung, die Administration sowie die Qualität der Dolmetscheinsätze zu untersuchen. Ziel war es, konkrete Anhaltspunkte für die Optimierung und Verbesserung des Programms, der Organisation, der Prozesse und der Qualität im Hinblick auf die KundInnenzufriedenheit zu erhalten. Im Zentrum standen die folgenden beiden Hauptfragen: Wie zufrieden sind die Auftraggebenden mit der Dienstleistung von «Linguadukt»? Und: Ist die Organisation des Programms noch zeitgemäss und effizient?



Die Dolmetschenden bilden die Sprachbrücke mit dem nötigen kulturellen und sozialen Hintergrund zwischen Fachpersonen und ihren fremdsprachigen Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartnern.

Was wurde untersucht?

In einem ersten Schritt wurde im Rahmen einer anonymen Online-Umfrage die Zufriedenheit der KundInnen mittels Fragebogen erhoben und untersucht. In einem zweiten Schritt wurden die Ergebnisse mit den AuftraggeberInnen von HEKS und Mitarbeitenden der beiden Dolmetschendienste diskutiert.

Ergebnisse

Im Gesamtbild zeigt die Befragung, dass die KundInnen sehr zufrieden mit den angebotenen Dienstleistungen waren. Die Analysen ergaben hohe Zufriedenheitswerte.

Zur weiteren Stärkung der Dolmetschqualität wurde allerdings empfohlen zu prüfen, ob zusätzliche Massnahmen beim Fachwortschatz in medizinischen Teilbe-

reichen die Dolmetschenden unterstützen können. Eine weitere Empfehlung war, dem Rollenverständnis (Transparenz und Neutralität) der Dolmetschenden genügend Aufmerksamkeit zu schenken. HEKS führt zur Sicherung der Qualität deshalb laufend Weiterbildungen durch wie zum Beispiel zum Thema Frauenmedizin (und dem dazugehörigen Fachwortschatz) oder zu psychischen Krankheitsbildern (und dem dazugehörigen Fachwortschatz).

«Linguadukt» geht neue Wege

Die externe Evaluation hat weiter gezeigt, dass unter anderem neue Techniken für die Zukunft des Projekts wichtig sind, um die gute Kundenzufriedenheit halten zu können: «Neue technische Lösungen wie das direkte Buchen über eine Online-

Plattform und das Dolmetschen via Videoübertragung können schnellere und kostengünstigere Lösung darstellen», hält das Evaluationsbüro in seinem Bericht fest. Diese müssten allerdings schrittweise erprobt und eingeführt werden

Der Empfehlung einer Online-Plattform kam HEKS nach und ist nun dabei, eine solche für «Linguadukt» einzuführen. Auf dieser Plattform wird es in Zukunft auch möglich sein, ein Gespräch via Videoübertragung zu dolmetschen. Die Plattform befindet sich derzeit noch in der Testphase.