

## Qualitätssicherung beim Dolmetschen im Gesundheitswesen





# Dolmetschen im Krankenhaus – Qualitätssicherung im Gesundheitswesen

## Folgeschweres Missverständnis

„Ich möchte gern so bald wie möglich operiert werden“, bittet Fatima S. den Arzt. Verwundert schaut dieser seine Patientin an: „Sind Sie sich über die Konsequenzen im Klaren? Die Operation könnte bedeuten, dass Sie früher sterben.“ Das Entsetzen steht Fatima S. ins Gesicht geschrieben, sie versteht die Welt nicht mehr. Wie hatte ihr Sohn das letzte Gespräch mit dem Arzt wiedergegeben? Der Arzt habe gesagt, dass der Krebs noch nicht ganz besiegt sei. Das Beste sei eine weitere Operation.

Was ist hier passiert? Wenn Menschen mit unzureichenden Deutschkenntnissen ärztliche Hilfe benötigen, nehmen sie häufig Verwandte mit, die ihnen bei der Verständigung mit dem Arzt helfen sollen. Im Fall von Fatima S. hatte der Sohn die Aussagen des Arztes ungenau und unvollständig wiedergegeben. Er hatte seiner Mutter – wahrscheinlich aus Rücksichtnahme – nicht gesagt, dass ihre Krebserkrankung unheilbar sei und eine erneute Operation zwar möglich, jedoch nicht ratsam sei. An diesem Beispiel werden die möglichen Folgen einer solchen Fehlübertragung deutlich: Die Patientin hat die Diagnose nicht richtig verstanden und einer Operation unter falschen Voraussetzungen zugestimmt. Es kommt zu einer falschen Entscheidung mit weitreichenden Folgen.

## Medizinische Fachkenntnisse und emotionale Distanz

Das wäre bei Hinzuziehung eines professionellen Dolmetschers nicht passiert. Dieser nimmt eine emotional distanzierte Haltung ein und gibt das Gesagte beider Gesprächspartner vollständig und richtig wieder. Er beherrscht beide Sprachen sehr gut und kennt sich mit dem medizinischen Fachbereich und den Abläufen von Arztgesprächen aus. Professionell Dolmetschende vermitteln die Informationen und Fragen in einer für die Betroffenen verständlichen Form.

Ferner wenden sie die richtigen Techniken für das Dolmetschen von Gesprächen an: Nach sinnvollen Gesprächseinheiten geben sie das Gehörte in der Ichform wieder.

## Kompetente Dolmetscherinnen und Dolmetscher für das Gesundheitswesen:



- verstehen die Fachbegriffe
- geben das Gehörte zeitversetzt nach ein bis zwei Sätzen umfassend und korrekt wieder
- beherrschen sowohl die Sprache des medizinischen Fachpersonals als auch des Patienten sehr gut
- erklären kulturelle Unterschiede
- bleiben neutral
- kennen die Gepflogenheiten im Krankenhaus



## Aufzeigen kultureller Unterschiede

Am häufigsten kommt es zwischen Krankenhauspersonal und dem nicht ausreichend der deutschen Sprache mächtigen Patientinnen und Patienten aufgrund kultureller Unterschiede zu Missverständnissen. Um dies zu vermeiden, gibt der Dolmetscher kulturell geprägte Begriffe oder Erklärungen nicht nur mit analogen Worten in der anderen Sprache wieder, sondern erklärt sie, ohne dabei die Botschaft zu verfälschen.

Wenn beispielsweise eine Patientin türkischer Herkunft sagt, „Mein Blut tut weh“, hängt die wenig konkrete Aussage mit dem kulturspezifischen Verständnis von Krankheit zusammen: Der Schmerz wird so interpretiert, als ob der ganze Körper davon betroffen wäre. Dies erläutert die Dolmetscherin unaufgefordert dem Arzt. Ein zweites Beispiel: Ein Patient indianischer Herkunft, der eine besondere Diät bei seiner Diabeteserkrankung einhalten soll, versteht die Ärztin möglicherweise nicht, wenn sie über Fette und Zucker im Zusammenhang mit Ernährung spricht. Der Dolmetscher verwendet dann einen Vergleich aus einem dem Patienten vertrauten Bereich, dem Benzin-/Ölbedarf eines Motors.

## Neutralität wahren und Vertrauen schaffen

Ganz entscheidend für den Erfolg des gedolmetschten Gespräches ist, dass die dolmetschende Person sich neutral verhält: Sie darf keinem der Gesprächspartner das Gefühl geben, sie stehe auf der Seite des anderen. Ein Dolmetscher im Gesundheitswesen vermittelt zwischen unterschiedlichen hierarchischen Ebenen: Auf der einen Seite stehen der Arzt oder die Ärztin mit ihrer Fachkompetenz und in ihrer gehobenen Stellung im Krankenhaus. Auf der anderen Seite stehen der Patient oder die Patientin, die die Hintergründe der Fragen und Erläuterungen der Mediziner nicht kennen, die komplexe Diagnose nicht verstehen und eventuell aus Furcht oder aufgrund kultureller Vorbehalte wichtige Informationen verschweigen. Im Gesundheitswesen erhält die Gesprächssituation besondere Brisanz, da es um persönliche, teilweise intime und gefühlsgeladene Inhalte geht. Neutrale Dolmetscher können entscheidend dazu beitragen, dass der Patient auf die richtige Art und Weise angesprochen wird und Vertrauen fasst.



## Wie kann Qualität beim Dolmetschen im Krankenhaus gesichert werden?



- Sensibilisierung der Auftraggeber für die Beauftragung qualifizierter Dolmetscherinnen und Dolmetscher
- Schaffung eines Bewusstseins für die komplexen Anforderungen in den Bereichen Fachsprache, Dolmetschetechniken, Neutralität, Verschwiegenheit bei Arztgesprächen mit Patienten, die des Deutschen nicht oder nur wenig mächtig sind
- angemessene Vergütung der Dolmetschleistung
- Regelung der Haftungsfrage bei Dolmetschfehlern
- Sensibilisierung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher für ihre verantwortungsvolle Aufgabe im Krankenhaus
- Informationsveranstaltungen von Ärzten und Krankenhäusern für Dolmetscher im Bereich Dolmetschen im Krankenhaus





## Dolmetschen im Gesundheitswesen – eine Aufgabe mit großer Verantwortung

Das Dolmetschen im Gesundheitswesen stellt komplexe Anforderungen an die Dolmetscher: Sie müssen über sehr gute Kenntnisse in den betreffenden Sprachen verfügen, die Kommunikationsunterschiede zwischen den Kulturen sowie den Fachwortschatz des Gesundheitswesens kennen und darüber hinaus die entsprechenden Dolmetschetechniken beherrschen.

Häufig werden zur sprachlichen Begleitung bei Arztgesprächen Laien herangezogen, die diese verantwortungsvolle Aufgabe als Freundschaftsdienst oder ehrenamtlich übernehmen. Besonders problematisch ist es, wenn es sich um Familienmitglieder handelt. Verwandte und insbesondere Kinder haben eine emotionale Beziehung zu der Person, die sie begleiten. Wenn Laien das Gesagte ungenau wiedergeben, kann das dazu führen, dass der Arzt eine falsche Diagnose stellt, falsche Arzneimittel verschreibt, dass der Patient oder die Patientin die ärztlichen Anweisungen nicht einhält oder sich aufgrund von falschen Informationen für oder gegen eine Operation entscheidet. Daraus können Schäden mit Haftungsansprüchen gegenüber der Ärztin oder dem Arzt bzw. dem Krankenhaus entstehen. Dieser Problematik sollten sich alle Beteiligten bewusst sein.

### Angemessene Vergütung sichern

Um qualifizierte Dolmetschleistungen zu erhalten, muss eine angemessene Honorierung sichergestellt sein. Krankenhäuser haben die Möglichkeit, diese Leistungen im Rahmen der patientengebundenen Verwaltungskosten abzurechnen. Einige Krankenhäuser haben ein festes Budget für Dolmetschleistungen eingeplant und engagieren Dolmetscher nach Bedarf. Ärzte haben diese Abrechnungsmöglichkeit bisher nicht. Die jüngste Rechtsprechung (Urteil des Kammergerichts Berlin vom 08.05.2008, Aktenzeichen: 20 U 202/06) nimmt auch Ärzte stärker in die Pflicht: Die aufklärungspflichtigen Ärzte haben – wenn erforderlich durch Beiziehung eines Sprachmittlers – sicherzustellen, dass der ausländische Patient der Aufklärung sprachlich folgen kann. Sie können den Patienten auch in ein Krankenhaus einweisen, das über Kontakte zu Dolmetschern verfügt.

## Voraussetzungen für qualifizierte Dolmetscher

Professionelles Dolmetschen im Gesundheitswesen setzt eine mehrjährige Ausbildung in der für das Dolmetschen benötigten Sprache, hervorragende Kenntnisse der Muttersprache, eine gezielte Ausbildung im Dolmetschen sowie fachsprachliche Kenntnisse im Bereich Medizin voraus.

Genau diese Qualitätsanforderungen stellt der größte Berufsverband Deutschlands für Sprachmittler, der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V., kurz BDÜ, an seine Mitglieder. Sie haben eine Hochschulausbildung abgeschlossen oder eine staatlich anerkannte Prüfung abgelegt. Ferner nimmt der Verband Hochschulabsolventen anderer Fachbereiche auf, die nachweislich sehr gute Fremdsprachenkenntnisse sowie mehrjährige Dolmetsch- bzw. Übersetzungserfahrungen erworben haben. Die BDÜ Service GmbH und die Mitgliedsverbände des BDÜ bieten für ihre Mitglieder regelmäßig Weiterbildungen im Bereich Medizin an (siehe [www.bdue.de](http://www.bdue.de) ▶ „Seminare“).

## Wie finde ich qualifizierte Dolmetscher und Dolmetscherinnen?

Geben Sie unter [www.bdue.de](http://www.bdue.de) „Online-Suche nach Dolmetschern & Übersetzern“ ein, für welche Sprache und in welchem Postleitzahlgebiet Sie einen Dolmetscher suchen. Klicken Sie als Fachgebiet „Medizin und Pharmazie“ oder beispielsweise „Innere Medizin“ an, dann werden Ihnen alle Mitglieder des BDÜ aufgelistet, die diese Kriterien erfüllen. Sprachmittler für seltenere Sprachen (Amharisch, Vietnamesisch...) sind zusätzlich in einer weiteren Liste erfasst: [www.bdue.de](http://www.bdue.de) ▶ „Für Auftraggeber“ ▶ „Exotenliste“.



The screenshot shows the website of the Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ). The header includes the BDÜ logo, a navigation menu with items like 'Startseite', 'Aktuelles', 'Dolmetscher/Übers. suchen', 'Wir über uns', 'Für Auftraggeber', and 'Leistungen'. The main content area features a search bar with the text 'Online-Suche nach Dolmetschern & Übersetzern' and a magnifying glass icon. Below this, there is a paragraph stating: 'Als größter Berufsverband der Dolmetscher und Übersetzer in Deutschland bieten wir Ihnen über unsere Mitgliederdatenbank Zugang zu mehr als 5.500 Übersetzern und Dolmetschern mit nachgewiesener Qualifikation - für insgesamt 87 Sprachen und klassifiziert nach Fachgebieten.'





## Sensibilisierung dringend erforderlich

Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ), der mit über 6.000 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche ist, möchte das Bewusstsein für die verantwortungsvolle Rolle von Dolmetscherinnen und Dolmetschern im Gesundheitswesen schärfen. Ärzte und letztlich alle im Gesundheitswesen Tätigen müssen sich des Qualifikationsdefizits von Laien, die in der Kommunikation zwischen medizinischem Fachpersonal und Patient eingesetzt werden, und der möglichen Gefahren und Risiken hierdurch bewusst werden.

Denn haben der Arzt oder die Ärztin aufgrund einer mangelhaften Übertragung eine falsche Entscheidung getroffen, können durch eine eventuelle Fehlbehandlung Kosten in erheblichem Umfang entstehen. Und wer haftet für den Schaden? Schlimmer noch: Eine Fehldiagnose kann sich negativ auf die Gesundheit der Betroffenen auswirken.

### Fazit

- Laien erfüllen nicht die Voraussetzung für das Dolmetschen eines Arztgesprächs.
- Medizinische Fachkräfte müssen sich beim Gespräch mit Patienten, die unzureichendes Deutsch sprechen, auf die korrekte Übertragung der Dolmetscherin oder des Dolmetschers verlassen können.
- Gesetzgeber und Vertreter des Gesundheitswesens sollten unter Einbeziehung von Fachleuten für das Dolmetschen Folgendes veranlassen:
  - Qualitätsrichtlinien für das Dolmetschen im Gesundheitswesen definieren,
  - klare Mindestanforderungen an die berufliche Qualifikation und die Fertigkeiten von Dolmetschern erarbeiten,
  - klare Richtlinien vorgeben, wann der Einsatz eines professionellen Dolmetschers verpflichtend ist,
  - Regelungen bezüglich der Haftung für Schäden infolge von Dolmetschfehlern treffen und die Übernahme der Kosten für Dolmetschleistungen im Gesundheitswesen klar regeln.





Die Kommunikation zwischen Patienten, die der deutschen Sprache nicht mächtig sind, und dem medizinischen Fachpersonal gelingt, wenn qualifizierte Dolmetscher hinzugezogen werden. Die daraus entstehenden zusätzlichen Kosten werden durch klare Vorteile für alle Beteiligten aufgewogen: Patienten erhalten eine zielgerichtete Behandlung, Ärzte können sich auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren und eine angemessene Behandlung sicherstellen. Letztlich profitieren auch die Krankenkassen, indem sie Zusatzkosten aufgrund von Fehlbehandlungen vermeiden.



## Der BDÜ steht für Qualität

Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ) ist mit über 6.000 Mitgliedern der größte deutsche Berufsverband der Branche.

Er repräsentiert damit 75 Prozent aller organisierten Übersetzer und Dolmetscher in Deutschland. „Übersetzer“ und „Dolmetscher“ sind keine geschützten Berufsbezeichnungen. Daher ist es umso wichtiger, auf das Qualitätssiegel BDÜ zu achten.

Gut zu wissen: Eine BDÜ-Mitgliedschaft ist ein Qualitätssiegel, denn alle Mitglieder müssen vor Aufnahme in den Verband ihre fachliche Qualifikation nachweisen. Durch gezielte Aus- und Weiterbildung in BDÜ-Seminaren bringen die Mitglieder ihr Fachwissen etwa im Bereich Medizin und Dolmetschtechnik auf den neuesten Stand. Für Auftraggeber bedeutet dies mehr Sicherheit und kompetente Ansprechpartner.

**BDÜ – Übersetzungen und  
Dolmetschleistungen von Experten.**

[www.bdue.de](http://www.bdue.de)

**Herausgeber:**

Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ)  
Vereinsregister-Nr.: 95 VR 22468 NZ • AG Berlin-Charlottenburg  
Mitglied der Fédération Internationale des Traducteurs (FIT)  
Bundesgeschäftsstelle: Kurfürstendamm 170 • 10707 Berlin  
Tel.: 030 88712830 • Fax: 030 88712840 | [www.bdue.de](http://www.bdue.de) • [info@bdue.de](mailto:info@bdue.de)