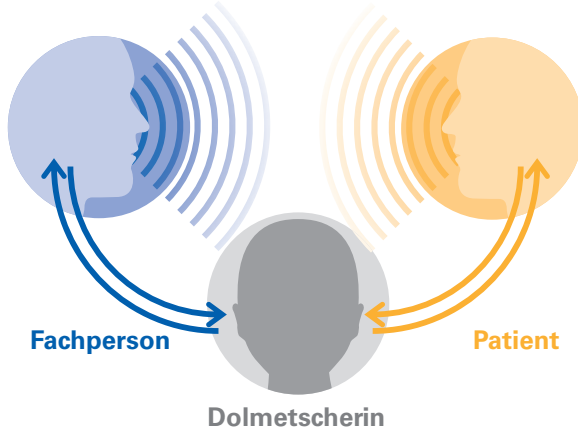


# எனக்கு வயிறு வலிக்கிறது Brauchen Sie eine Dolmetscherin?

In der Kurzanleitung finden Fachpersonen und Dolmetscherinnen die Hinweise für eine erfolgreiche Kommunikation mit Patienten aus aller Welt.



## Mit grosszügiger Unterstützung von

Universitätsspital Basel  
Institut für Übersetzen und Dolmetschen, ZHAW  
Universitätsspital Zürich  
asim (Academy of Swiss Insurance Medicine)

## In Kooperation mit

Inselspital Bern, Kantonsspital Winterthur,  
HEKS Basel, HEKS Solothurn, Caritas Luzern,  
Caritas Graubünden, compresi?,  
Stiftung für Patientensicherheit, migesplus.ch,  
Health Promoting Hospitals and Services HPH

Die Broschüre wurde im Rahmen des KTI-Projektes Nr. 11424.2 PFES-ES «Anforderungs- und Rollenprofil für Dolmetschende im medizinischen Bereich» erarbeitet und durch die KTI (Kommission für Technologie und Innovation) mitfinanziert.

## Kontakt, Information und Rückmeldungen

Marina Sleptsova, Psychologin  
Psychosomatik, Universitätsspital Basel  
Telefon +41 (0)61 265 38 01  
msleptsova@uhbs.ch

## Bezugsquelle für weitere Exemplare

ZHAW  
Institut für Übersetzen und Dolmetschen  
Weiterbildung  
Theaterstrasse 15c, CH-8401 Winterthur  
Telefon +41 (0)58 934 61 61  
weiterbildung.linguistik@zhaw.ch

Patient-Dolmetscher-Fachperson

# Eine Kurzanleitung für erfolgreiche Gespräche

# Medizinische Fachperson

## Vor dem Gespräch

- > Klären Sie, welche Fachbegriffe Sie benutzen werden, z. B. Blutdruckmanschette.
- > Informieren Sie die Dolmetscherin über:
  - > Inhalt, Ziel und Dauer des Gesprächs.
  - > die Notwendigkeit einer getreuen Wiedergabe, ohne eigene Interpretationen, Hinzufügungen oder Erklärungen.
  - > den Grundsatz, in der Ich-Form zu dolmetschen.
  - > die Möglichkeit, bei der Fachperson nachzufragen, wenn der Dolmetscher etwas nicht verstanden hat.

## Im Gespräch

- > Klären Sie, ob Sie Schweizerdeutsch oder Hochdeutsch sprechen sollen.
- > Stellen Sie Dolmetscherin und Patientin einander mit Namen vor.
- > Informieren Sie den Patienten, dass der Dolmetscher der Schweigepflicht untersteht.
- > Erklären Sie der Patientin, dass die Dolmetscherin alles, was im Gespräch gesagt wird, vollständig wiedergibt.
- > Halten Sie Augenkontakt zum Patienten.
- > Sprechen Sie den Patienten immer direkt an, sprechen Sie nicht in der 3. Person, z. B. «Vertragen Sie die Medikamente gut?».
- > Formulieren Sie klar und deutlich, in vollständigen Sätzen und verwenden Sie keine unnötigen Fachwörter.
- > Fragen Sie die Patientin, wenn die Wiedergabe für Sie keinen Sinn ergibt und/oder Sie keinen Zusammenhang mit Ihrer Frage sehen.
- > Bitten Sie die Patientin zusammenzufassen, was sie verstanden hat.

## Nach dem Gespräch

- > Vergewissern Sie sich bei der Dolmetscherin, ob sie den Eindruck hatte, dass das Gespräch für den Patienten korrekt und verständlich war.
- > Bitten Sie den Dolmetscher um ein Feedback zu Ihrer Gesprächsführung.

# Dolmetscherin\*

## Vor dem Gespräch

- > Überlegen Sie, ob Sie ein Fach-Wörterbuch in den entsprechenden Sprachen mitnehmen möchten.
- > Halten Sie Block und Schreibzeug bereit.
- > Vermeiden Sie Privatgespräche mit dem Patienten vor dem Fachgespräch.
- > Informieren Sie die Fachperson, wenn Sie die Patientin privat kennen.
- > Klären Sie, welche zentralen Fachbegriffe vorkommen werden.
- > Kündigen Sie an, dass Sie die sprechende Person unterbrechen werden, wenn die Redebeiträge zu lang oder zu kompliziert sind.
- > Kündigen Sie an, dass Sie nachfragen oder nachschlagen werden, wenn Sie einen Ausdruck nicht kennen.

## Im Gespräch

- > Dolmetschen Sie korrekt und vollständig, lassen Sie nichts aus und nehmen Sie keine Änderungen vor, z. B.: «Du» und «Sie» in der Anrede beibehalten.
- > Dolmetschen Sie in der 1. Person, z. B. «Ich wurde vor einem Jahr operiert».
- > Dolmetschen Sie auch die Übergänge und Zwischenbemerkungen, z. B. «Ich frage mich, ob ...», «ich habe das Gefühl, dass ...».
- > Wenn Sie die Fachperson nicht verstehen, fragen Sie nach, bevor Sie dolmetschen.
- > Wenn Sie die Patientin nicht verstehen und nachfragen, dolmetschen Sie auch Ihre Rückfrage, z. B. Dialekt, Aussprache.
- > Machen Sie sich Notizen zur Gedächtnisstütze, vor allem bei Namen, Zahlen und der Reihenfolge der Information.
- > Dolmetschen Sie eine Patientenaussage auch dann, wenn sie Ihnen unpassend, unlogisch, peinlich oder fehl am Platz vorkommt.
- > Wenn Sie den Eindruck haben, es könnte ein Missverständnis vorliegen, klären Sie es nicht selbst. Informieren Sie die Fachperson.
- > Helfen Sie mit Ihrer Haltung und Ihrer Sitzposition, dass Fachperson und Patient miteinander im Blickkontakt bleiben.

## Nach dem Gespräch

- > Informieren Sie die Fachperson, wenn Sie den Eindruck haben, dass das Gespräch phasenweise unangemessen oder problematisch war.
- > Bitten Sie die Fachperson um ein Feedback zu Ihrer Dolmetschleistung.

\* Männliche und weibliche Formen werden abwechselnd verwendet, wobei das andere Geschlecht jeweils mitgemeint ist.