

## **1. Projekt 6**

Die Sprachenbank im Spital:

Personal mit Sprachkompetenzen erfassen, schulen und gezielt einsetzen

## **2. Institution**

Dr. Alexander Bischoff, Institut für Pflegewissenschaft, Universität Basel

Bernoullistrasse 28, 4056 Basel

Telefon: 061 267 09 54

E-Mail: [alexander.bischoff@unibas.ch](mailto:alexander.bischoff@unibas.ch)

## **3. Ziele des Projektes**

- a. Erarbeiten von Richtlinien für den Einsatz von Mitarbeitenden (MA) mit Fremdsprachkompetenzen, welche als Adhoc-Übersetzungshilfen fungieren.
- b. Schulen von solchen MA im Verlauf eines Pilotprojektes.
- c. Entscheidungskriterien erarbeiten, wann in Spitälern externe qualifizierte DolmetscherInnen, und wann interne „Übersetzungshilfen“ beigezogen werden sollen (Abgrenzung für Einsatz externer und interner Dolmetscher).
- d. Einbeziehen dieser Richtlinien in das zu schreibende Handbuch für *Migrant-friendly Hospitals*.

## **4. Zielgruppen**

Personal mit Fremdsprachkompetenzen, auf welches in Spitälern zurückgegriffen wird. In einem Pilotprojekt/Qualitätsprojekt im Rahmen des Pflegedienstes der Medizin des Universitätsspitals Basel (USB), soll das fremdsprachkundige Personal durch eine Umfrage erfasst und anschliessend in einem Pilotprojekt geschult werden. Eine Auswahl von fremdsprachkundigem Personal soll in einer Datenbank auf Intranet (der „Sprachenbank“) zugänglich gemacht und zum Dolmetschen in unproblematischen Situationen eingesetzt werden können.

## **5. Erbrachte Wirkungen / Resultate**

In den grossen Spitälern der Schweiz wurden in den vergangenen Jahren Dolmetscherdienste eingerichtet, meist in Zusammenarbeit mit externen Anbietern aus dem NGO-Bereich.

Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt aber, (a) dass Spitäler nicht genügend über das bestehende Angebot informiert sind, dass (b) Unklarheit besteht, in welchen Situationen eine qualifizierte Dolmetschperson beigezogen werden sollte, und dass (c) aus finanziellen Gründen grosse Zurückhaltung geübt wird, angeblich teure Leistungen von ausserhalb des Spitals beizuziehen.

Es besteht Bedarf in zweifacher Hinsicht: Einerseits auf die bereitstehenden Lösungen zur Überbrückung der Sprachbarrieren hinzuweisen, und andererseits zu klären, in welchem Fall eine qualifizierte DolmetscherIn beigezogen werden sollte, und wann behelfsweise auf interne Sprachressourcen des Spitals zurückgegriffen werden kann<sup>4</sup>.

Mit diesem Projekt, das neben der Literatur-Revue auch als Pilotprojekt im Universitätsspital Basel (USB) konzipiert ist, sollen Richtlinien erarbeitet werden, die zu effizienter Arbeit, Pflege- und Behandlungsqualität für fremdsprachige Patienten beitragen. Das Projekt soll auf die im Aufbau begriffenen Vermittlungsstellen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich abgestimmt sein (siehe EKA, Eidgenössische Ausländerkommission, und BAG)

Richtlinien zu folgenden Bereichen und Fragestellungen sollen am Ende des Projektes vorliegen:

- Guidelines zum Aufbau einer spitalinternen Sprachenbank
- Guidelines für Ärzte und Pflegende für den Umgang mit Sprachenbank-MitarbeiterInnen (MA)
- Guidelines: „Wann, wo und wie rufe ich eine Dolmetscherin, wann eine Sprachenbank-MA“? (Erstellung von „Algorithms“)
- Guidelines für Sprachenbank-MA: „Wie arbeite ich als Ad-Hoc-Dolmetscher, resp Dolmetscherin im Spital?“
- Guidelines für die Schulung von Ad-hoc-DolmetscherInnen.

Nochmals zusammenfassend: mit dem zu erstellenden Packet von Richtlinien soll erreicht werden, dass Spitäler, die mit fremdsprachiger Klientel konfrontiert sind, die richtigen Mittel im richtigen Zeitpunkt einsetzen, d.h. im jeweiligen Fall die pflegequalitäts-adäquate Entscheidung treffen können: interne (Übersetzungshilfen, Adhoc-Dolmetscher, Sprachenbank-MA) versus externe (qualifizierte DolmetscherInnen) Ressourcen.

## **6. Zeitplan**

Ende Dezember 2005