

1. Projekt 21

Dolmetschen – Bestandesaufnahme und Qualitätssicherung

2. Institution

Frau Margrit Wietlisbach, Kinderspital Zürich, Universitäts – Kinderkliniken,
Steinwiesstrasse 75, 8032 Zürich

Tel.: 044 266 78 05

E-Mail: Margrit.Wietlisbach@kispi.unizh.ch

3. Ziele des Projektes

Das Projekt bezweckt, Grundlagen zu schaffen für eine Qualitätssicherung im Dolmetschwesen am Kinderspital Zürich. Es beinhaltet übergeordnete, spezifische und operative Zielsetzungen. Die Letzteren, die im Vordergrund stehen, beinhalten:

- Eine Klärung von Rollenauffassung, Qualitätsverständnis und Qualifizierungsbedarf aus Sicht der Nutzer/innen am Kinderspital Zürich, respektive der eingesetzten Dolmetschenden vom Medios
- Eine Evaluation der Resultate und die Erarbeitung von Lösungsvorschlägen für eventuelle Defizite, die sich in den Resultaten der Datenerhebung auf der Seite von Spitalfachpersonal oder Dolmetschenden zeigen.
- Die Entwicklung eines Instrumentes zur Beurteilung der Dolmetschleistung und damit die Möglichkeit zum Dokumentieren der Qualität.
- Eine Klärung zur Option Telefondolmetschen aus Sicht der Nutzer/innen (Bedürfnis und Anforderungen verschiedener Spitalbereiche) und Dolmetschenden.

Ein entscheidender Faktor in Bezug auf die Qualität eines gedolmetschten Beratungsgesprächs ist eine möglichst **hohe Übereinstimmung** zwischen den Erwartungen der Gesprächsverantwortlichen am Spital und dem Angebot aus Sicht der Dolmetschenden.

- Mittels Datenerhebung sollen die Ansichten von Nutzer/innen und Dolmetscher/innen erfasst, ausgewertet und die Konsistenz innerhalb der beiden Gruppen überprüft werden.

Es soll untersucht werden, in welchen Bereichen sich allenfalls Defizite manifestieren, welche die Kommunikation beeinträchtigen und welche Massnahmen ergriffen werden können. Im Vordergrund stehen die Qualitätskriterien

- Rollenverständnis (Ermöglichen der Verständigung, Kulturvermittlung, Hilfsperson des Spitals, etc.)
- Berufsethik (Grundprinzipien wie Neutralität, Hinzufügen und Auslassungen, Nachfragen oder Rückfragen ohne Auftrag, etc.)
- Sprachkompetenz (Genauigkeit, terminologische Richtigkeit) und medizinische Terminologie.

4. Zielgruppen

Zielgruppen sind:

- das medizinische Fachpersonal des Kinderspitals als Nutzer/innen des Dolmetscherdienstes
- die eingesetzten Dolmetscher/innen von Medios
- die Vermittlungsstelle Medios als Anbieter der Dienstleistung
- das Fachpersonal weiterer Spitäler als Nutzer/innen des Dolmetscherdienstes

5. Erbrachte Wirkungen / Resultate

In einem Dolmetschergespräch geht es immer um die Vermittlung komplexer Inhalte im Kontext einer belastenden Situation. Insofern ist eine *reibungslose* Zusammenarbeit zwischen Spitalpersonal und Dolmetscher/in Voraussetzung für eine erfolgreiche Kommunikation.

- Im Rahmen des Projekts werden verschiedene Aspekte des gedolmetschten Beratungsgesprächs reflektiert. Es wird so eine Gelegenheit zur Reflexion – auch der eigenen Praxis auf einem sog. Nebenschauplatz des hektischen Spitalalltags herbeigeführt.
- Auf Seite der Dolmetschenden eröffnet das Projekt die Möglichkeit der Auseinandersetzung mit der eigenen Rolle im Umfeld des Spitals und die Chance eines umfassenden, nicht personifizierten Feedback.
- Interpret' und Medios erhalten die Möglichkeit, definierte Qualitätsstandards zu überprüfen, allenfalls anzupassen.
- Die Dolmetschenden erhalten die Möglichkeit, sich innerhalb spezifischer Weiterbildungsangebote weiter zu qualifizieren.
- Medios erhält die Möglichkeit, durch Unterstützung spezifischer Weiterbildungsangebote die Qualität seiner Dienstleistung zu optimieren.
- Die Erhebung zu Telefondolmetschen vermittelt Kinderspital, Medios und Dolmetschenden wichtige Hinweise zur geplanten Umsetzung des neuen Angebotes.

6. Zeitplan

Start des Projekts: 19.1.2007. Das Projekt und die Umsetzung dauern bis 15. Dezember 2007.