

## **Rechtliche und strukturelle Steuerung des interkulturellen Übersetzens**

**Diskussion von erfolgreichen Beispielen**

Im Auftrag von INTERPRET, Schweiz. Interessengemeinschaft für interkulturelles  
Übersetzen und Vermitteln:

**Ruth Calderón-Grossenbacher**, [www.rc-consulta.ch](http://www.rc-consulta.ch)

Bern, Dezember 2010

INTERPRET, Schweiz. Interessengemeinschaft  
für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln  
[www.inter-pret.ch](http://www.inter-pret.ch)

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>2</b>
1.1	Zum Inhalt der Studie .....	2
<b>2</b>	<b>Steuerung und Koordination durch Massnahmen.....</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Steuerung auf Kantonsebene - Beispiel Kanton Bern.....</b>	<b>5</b>
3.1	Integrationsgesetz – Gesetzesentwurf und Erläuterungen enthalten alle wichtigen Vorgaben.....	5
3.2	Integrationsleitbild Kanton Bern .....	9
3.3	Richtlinien oder Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen .....	10
3.4	Überblick über weitere Massnahmen und Steuerungselemente .....	11
<b>4</b>	<b>Steuerung auf interkantonaler Ebene - Beispiel Zentralschweiz .....</b>	<b>14</b>
4.1	Vorbildliches Vorgehen beim Aufbau des Dolmetschdienstes und bei der interkantonalen Zusammenarbeit.....	14
4.2	Richtlinien oder Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen der beteiligten Kantone.....	18
4.3	Überblick über weitere Massnahmen und Steuerungselemente .....	19
<b>5</b>	<b>Steuerung auf institutioneller Ebene – Universitätsspital Genf .....</b>	<b>22</b>
5.1	Kantonale Rahmenbedingungen.....	22
5.2	Richtlinien oder Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen .....	23
5.3	Überblick über weitere Massnahmen und Steuerungselemente .....	26
<b>6</b>	<b>Förderung des interkulturellen Übersetzens durch die Weiterbildung des Personals.....</b>	<b>29</b>
6.1	Wirkung interner Weiterbildung im Gesundheitsbereich.....	30
6.2	Einführung im Rahmen der Ausbildung von Primarlehrpersonen.....	30
6.3	Kommentar zur Aus- und Weiterbildung der Fachpersonen.....	31
<b>7</b>	<b>Folgerungen und Empfehlungen für die rechtliche und strukturelle Steuerung des interkulturellen Übersetzens .....</b>	<b>32</b>
7.1	Es braucht Sensibilisierungsarbeit auf politischer Ebene .....	32
7.2	Aus- und Weiterbildung der Fachleute fördert sinnvolle Einsätze .....	32
7.3	Strukturen und Rahmenbedingungen schaffen auch ohne spezielle gesetzliche Grundlagen ...	32
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>34</b>

# 1 Einleitung

Was kann ein Kanton, eine Gemeinde oder eine Institution tun, damit im jeweiligen Einflussbereich interkulturelles Übersetzen und Vermitteln sinnvoll, einheitlich und qualitativ gut umgesetzt wird? Die vorliegende Studie zeigt anhand vertiefender Darstellungen Beispiele aus der Praxis, die in ihrem Kontext überzeugen und erfolgversprechend sind. In der Praxis sind oft erst Teilbereiche des jeweiligen Zuständigkeitsbereichs für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln über strukturelle oder andere Massnahmen geregelt. Die bereits ergriffenen Massnahmen und entsprechenden Erfahrungen bilden jedoch eine gute Grundlage, um schrittweise je nach Bedarf vorhandene Lücken zu schliessen und ein kohärentes System der Steuerung des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns aufzubauen. Damit wird eine Voraussetzung zur gelingenden Kommunikation zwischen allophonen BewohnerInnen und Fachstellen geschaffen.

Die Studie knüpft an an den Bericht „Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich. Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial“, den die Autorin im Auftrag des Bundesamts für Migration verfasst hat<sup>1</sup>. Sie vertieft die Beschreibung eines kohärenten Systems zur Steuerung und Koordination von Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln anhand von konkreten Beispielen. Die zusammen getragenen Informationen wurden mittels Dokumentenanalyse, Literaturrecherchen und Nachfragen bei den zuständigen Stellen erhoben. An dieser Stelle sei denn auch den Integrationsdelegierten der Kantons Bern, Roland Beerli, des Kantons Luzern, Hansjörg Vogel, des Kantons Schaffhausen, Kurt Zubler, sowie der Verantwortlichen für interkulturelle Übersetzung am Universitätsspital Genf, Patricia Hudelson, herzlich gedankt.

Die ausgewählten Beispiele betreffen verschiedene Ebenen und Arten der Steuerung. Sie werden in den Gesamtzusammenhang des Kantons, der Region bzw. der Institution gestellt bezüglich weiterer bestehender und fehlender Massnahmen sowie dem abgedeckten Bedarf an Übersetzung. Die Beispiele sollen kantonalen Stellen und Institutionen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich als Anregung dienen und Anhaltspunkte liefern bei der Einführung und Umsetzung von Massnahmen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln.

## 1.1 Zum Inhalt der Studie

Bezüglich der Steuerung auf Kantonsebene wird am Beispiel des Kantons Bern der Einbezug des interkulturellen Übersetzens im Integrationsgesetz gezeigt. Allerdings wird gerade trotz der Vorbildlichen Einbindung im Gesetzesentwurf deutlich, wie fragil die Akzeptanz des interkulturellen Übersetzens im politischen Umfeld immer noch ist. (Kap. 3)

Am Beispiel des gemeinsamen Leistungsauftrags der Zentralschweizer Kantone für den Dolmetschdienst wird das schrittweise und vorausschauende Vorgehen über kantonale Grenzen hinweg zugunsten einer regionalen Lösung aufgezeigt. (Kap. 4)

---

<sup>1</sup> Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bundesamt für Migration, Bern

Auch innerhalb eines Grossbetriebes wie dem Universitätsspital Genf ist es möglich, die nötigen Voraussetzungen zu schaffen, damit interkulturelles Übersetzen zur guten Qualität der Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen beiträgt. Dass auch die institutionelle Ebene von Bedeutung ist, zeigt ein Vergleich mit den über die offiziellen Vermittlungsstellen abgerechneten Übersetzungsstunden in zwei Kantonen: Im Universitätsspital Genf wurden im Jahr 2009 alleine mehr Übersetzungsstunden (13'500 Std.) geleistet als in den Kantonen Bern (13'472 Std.) und Luzern (11'421 Std.). (Kap. 5)

Die Aus- und Weiterbildung der Fachpersonen zum Einbezug von interkulturellen Übersetzenden in der Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen, KlientInnen oder Eltern ist sinnvoll und bedarf insgesamt wenig zeitlicher Ressourcen. Die Sensibilisierung und Information der Fachpersonen ist ebenfalls ein wirksames Mittel, um den Einbezug von professionellen interkulturellen Übersetzenden zu fördern. Eine diesbezügliche Initiative am Universitätsspital Lausanne zeigt entsprechende Resultate. (Kap. 6)

Die Beispiele zeigen insgesamt verschiedene Wege zur Steuerung, Koordination und Förderung des interkulturellen Übersetzens auf. Es gibt keinen Königsweg, sinnvolle Lösungen müssen von Fall zu Fall gefunden werden. Bestehende Erfahrungen können als Anregung dienen. (Kap. 7)

## 2 Steuerung und Koordination durch Massnahmen

Die Steuerung und Koordination des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns innerhalb eines Kantons oder einer grösseren Gemeinde respektive Stadt erfolgt sinnvollerweise über eine Kombination verschiedener Massnahmen. Im Folgenden werden mögliche Massnahmen und Instrumente in einer Übersicht dargestellt.

**Tab. 1 Massnahmen und Instrumente zur Steuerung und Koordination des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns auf kantonaler, kommunaler und teilweise institutioneller Ebene**

Ebene	Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination
Rechtliche und normative Vorgaben	<b>Gesetz, Verordnung:</b> Grundsatz festhalten, dass interkulturelles Übersetzen <sup>2</sup> als ein Mittel zur Kommunikation der öffentlichen Dienste (Gesundheit, Soziales, Bildung) mit der allophonen Bevölkerung eingesetzt wird. Zuständigkeit klären. Rechtlicher Anspruch auf Verstehen und Verstanden-werden (Verwaltungsverfahren), ethische Argumente.	Damit wird interkulturelles Übersetzen verbindlich in die öffentlichen Dienstleistungen eingebunden und eine gesetzliche Grundlage für die Regelung der Finanzierung (Budgetposten) geschaffen.

<sup>2</sup> Interkulturelles Vermitteln ist in dieser schematischen Zusammenstellung mitgemeint.

Fortsetzung Tab. 1

Ebene	Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination
Vorgaben für die Praxis	<b>Leitbild, Integrationskonzept und Massnahmenplan:</b> Für einen bestimmten Zeitraum wird definiert, welche Schwerpunkte beim Angebot des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns gesetzt werden. Sie haben eher programmatischen Charakter und geben die Zielrichtung vor.	Die Berichterstattung über die Entwicklung und die Evaluation erlauben eine Anpassung und Weiterentwicklung für die nächste Zeitperiode.
	<b>Richtlinien und Leitfaden:</b> setzen verbindliche Standards und legen Kriterien fest für den Einsatz von interkulturellen Übersetzende, die Auftragsabwicklung und die Übernahme der Kosten.	Die Praxis wird vereinheitlicht und klare Einsatzkriterien bieten Orientierung für die Fachleute in der Praxis.
Finanzielle Rahmenbedingungen	<b>Budgetposten ins Gesamtbudget integrieren:</b> je nach Finanzierungsart als Globalbudget oder aufgeteilt auf die verschiedenen Bereiche und Dienste (Soziales, Gesundheit, Bildung, Anderes, etc.)	Damit wird eine Grundlage geschaffen um die Kostenentwicklung zu kontrollieren. Allfällige Budgetanpassungen oder Änderungen der Massnahmen sind in der Folge möglich.
	<b>Leistungsvertrag, Kriterien für finanzielle Beiträge:</b> Verbindliche Definition der Aufgaben, der Qualitätssicherung, der Zusammenarbeitsbedingungen mit ausgewiesenen Fachdiensten (z.B. Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, Telefondolmetschdienste etc.)	Mit der transparenten Bezeichnung der zuständigen Fachstelle(n) und externen Vermittlungsstellen wird Klarheit bezüglich Zuständigkeit und Abgeltung geschaffen. Wenn die finanziellen Beiträge an Qualitätskriterien gebunden werden, trägt dies bei zur Qualitätssicherung.
Strukturelle Rahmenbedingungen	<b>Zugang und Mittel für Information und Sensibilisierung:</b> Das Angebot des interkulturellen Übersetzens an geeigneter Stelle im Internet vorstellen und die dazu erarbeiteten Grundlagen (Richtlinien, Leitfaden) und Instrumente (z.B. Formulare) zugänglich machen.	Wenn die Informationen allen Interessierten auf einheitliche Weise zugänglich gemacht werden, schafft dies Transparenz und erleichtert den Zugang zu praxisorientierter Information.
	<b>Zugang zu professionellen interkulturellen Übersetzenden sicherstellen,</b> indem die für Rekrutierung und Qualitätssicherung zuständige Stelle (interne oder externe Vermittlungsstelle) offiziell bezeichnet wird.	Siehe oben unter Leistungsvertrag
	<b>Zeit und Raum für Weiterbildung der Fachpersonen schaffen,</b> z.B. über interne oder externe Weiterbildung zum Thema „Führen eines Trialogs und Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden“.	Damit wird die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturellen Übersetzenden gefördert und die effiziente Kommunikation mit fremdsprachigen KundInnen unterstützt.

## 3 Steuerung auf Kantonebene - Beispiel Kanton Bern

### 3.1 Integrationsgesetz – Gesetzesentwurf und Erläuterungen enthalten alle wichtigen Vorgaben

Im Kanton Bern wird zurzeit das Integrationsgesetz erarbeitet. Die Vernehmlassung wurde im Sommer 2010 abgeschlossen. Im Folgenden werden die relevanten Regelungen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Kanton Bern dargestellt und kommentiert. Es werden dabei die oben im Raster beschriebenen verschiedenen Ebenen und Aspekte (Rechtliche und normative Vorgaben, Vorgaben für die Praxis, finanzielle sowie strukturelle Rahmenbedingungen) berücksichtigt.

#### 3.1.1 Zitate aus dem Gesetzesentwurf

Es handelt sich um die Fassung für das Vernehmlassungsverfahren April 2010.

#### Auszüge aus dem Integrationsgesetz Kanton Bern (Entwurf für Vernehmlassung)<sup>3</sup>

##### Abschnitt 3. Aufgaben von Kanton und Gemeinden

###### Art. 5 Umsetzung

3 Die Behörden von Kanton und Gemeinden verwenden im Verkehr mit Personen, die keine Amtssprache beherrschen, nach Möglichkeit eine Sprache, die diese Personen verstehen.

4 Vorbehalten bleiben Bestimmungen über die Verwendung der Sprache in der Spezial- und Verfahrensgesetzgebung.

###### Art. 12 Kanton und Gemeinden als Arbeitgeber

3 Sie stellen die Schulung ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit häufigen Kontakten zur ausländischen Bevölkerung zu integrationsspezifischen Fragen sicher und fördern deren transkulturelle Kompetenz.

##### Abschnitt 5. Finanzierung

###### Art. 21 Grundsatz

1 Der Kanton und die Gemeinden finanzieren Massnahmen zur Förderung der Integration und zur Verhinderung oder Beseitigung ethniskultureller Diskriminierung in ihrem Zuständigkeitsbereich auf der Grundlage dieses Gesetzes und der Spezialgesetzgebung.

2 Der Kanton kann insbesondere Massnahmen und Projekte finanzieren, die  
a die Allgemeinbildung und die Sprachkenntnisse der Ausländerinnen und Ausländer verbessern,  
b der Bereitstellung von Angeboten zur sprachlichen Verständigung dienen,

(es folgt Auflistung mit weiteren Aufgaben)

###### Art. 22 Beiträge an Gemeinden und Dritte

1 Der Kanton gewährt Beiträge für Massnahmen und Projekte gemäss Artikel 21 mit Verfügung oder Leistungsvertrag.

2 Die Beiträge werden subsidiär zu Beiträgen des Bundes, von Gemeinden oder von Dritten gewährt.

<sup>3</sup> Grau unterlegte Texte sind Hervorhebungen der Autorin im Hinblick auf die Relevanz für Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen. Volltext siehe: <http://www.be.ch/web/index/kanton/kanton-mediencenter/kanton-mediencenter-mm/kanton-mediencenter-mm-detail.htm?id=9242>.

### 3.1.2 Zitate aus den Erläuterungen zum Gesetz

Der Gesetzesentwurf wurde zusammen mit dem erläuternden Bericht, dem so genannten „Vortrag des Regierungsrates an den Grossen Rat betreffend das Integrationsgesetz“ (bei der Bundesgesetzgebung ist es die „Botschaft zum Gesetz“) in die Vernehmlassung geschickt. Der Bericht erläutert die den Regelungen zugrunde liegenden Absichten. Es ist deshalb aufschlussreich, auch diesen Text für die Interpretation der Regelungen in Betracht zu ziehen.

Bei den folgenden Textauszügen handelt es sich um die Fassung für das Vernehmlassungsverfahren April 2010:

#### **Auszüge aus dem Vortrag des Regierungsrates an den Grossen Rat betreffend das Integrationsgesetz<sup>4</sup>**

##### **1.1.4 Entwicklung und Grundsätze der Integrationspolitik in der Schweiz**

S. 9: Wichtig sei zudem, dass Ausländerinnen und Ausländer einen gleichwertigen Zugang zu staatlichen Leistungen haben, was z.B. durch Massnahmen wie die Übersetzung von Informationen in die häufigsten Migrationssprachen, den vermehrten Beizug interkultureller Übersetzung oder die Anstellung von mehrsprachigen Mitarbeitenden mit Migrationshintergrund erreicht werden kann.

##### **Artikel 5 (Umsetzung)**

###### **Absatz 3**

Die Sprache ist von zentraler Bedeutung bei der Integration von Ausländerinnen und Ausländern. Neben der Verpflichtung der Ausländerinnen und Ausländer, sich genügende Kenntnisse einer kantonalen Amtssprache anzueignen, ist auch von Bedeutung, wie die Behörden mit den Ausländerinnen und Ausländern kommunizieren<sup>15</sup>. Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten stellen ein zentrales migrationspezifisches Hindernis beim Zugang zu öffentlichen Leistungen und beim Erwerb von Informationen dar. Die Tripartite Agglomerationskonferenz ortet einen grossen Handlungsbedarf im Bereich der sprachlichen Verständigung seitens der öffentlichen Verwaltungen<sup>16</sup>. Sie empfiehlt Bund, Kantone und Gemeinden, in wichtigen Situationen eine interkulturelle Übersetzung und Vermittlung zu gewährleisten. In Absatz 3 wird deshalb festgehalten, dass Kanton und Gemeinden nach Möglichkeit mit nicht (amts-) sprachkundigen Personen in einer ihnen verständlichen Sprache kommunizieren sollen. Eine entsprechende Bestimmung für Bundesbehörden ist auch in Artikel 6 des Sprachengesetzes<sup>17</sup> verankert. Entsprechend ihrem Grundauftrag sollen die öffentlichen Verwaltungen dadurch sicher stellen, dass auch fremdsprachige Personen von den staatlichen Angeboten erreicht werden. Allerdings sollte sich die Anwendung dieser Bestimmung in der Regel auf Personen beschränken, die sich noch nicht so lange in der Schweiz aufhalten, dass sie sich bereits die notwendigen Sprachkenntnisse erwerben konnten (vgl. Artikel 3 Absatz 2; Pflicht zum Erwerb der notwendigen Sprachkenntnisse). Soweit die Verwendung der Sprachen spezialgesetzlich geregelt ist (z.B. in der Verfahrensgesetzgebung) gehen die spezialgesetzlichen Bestimmungen vor (Absatz 4). Obwohl der Stellenwert des interkulturellen Übersetzens unbestritten ist, wird dessen Einsatz erst in wenigen Bereichen von der öffentlichen Hand mitfinanziert. Der Bund entrichtet Beiträge an Vermittlungsstellen für interkulturelle Übersetzungen, was ihnen erlaubt, ihre Dienstleistungen günstiger anzubieten. Zudem werden Dolmetscherleistungen in ausländer- und asylrechtlichen und andern Verwaltungsverfahren finanziert. Auch für Abklärungen im Rahmen der obligatorischen Unfallversicherungen ist dies der Fall. Lebenswichtige Bereiche, in denen die Finanzierung der interkulturellen Übersetzung noch nicht geregelt ist, stellen hingegen die medizinische Grundversorgung und die Sozialhilfe dar. Für diese Bereiche sollen im Kanton Bern deshalb über

<sup>4</sup> Grau unterlegte Texte sind Hervorhebungen der Autorin im Hinblick auf die Relevanz für Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen. Volltext siehe: <http://www.portalbackend.be.ch/public/media/DisplayFile.aspx?fileId=445370698101701&linkId=54161112094431701&linkName=Vortrag%20Integrationsgesetz>

den in Absatz 3 formulierten Grundsatz hinausgehende Regelungen erarbeitet und gegebenenfalls in den jeweiligen Spezialgesetzgebungen festgehalten werden.

<sup>15</sup> Vgl. dazu Alberto Achermann/Jörg Künzli, Schlussbericht zum Nationalen Forschungsprogramm «Sprachenvielfalt und Sprachkompetenz in der Schweiz» (NFP 56)., „Zum Umgang mit den neuen Sprachminderheiten“, 2009, <http://www.snf.ch/>

<sup>16</sup> Bericht der Tripartiten Agglomerationskonferenz, „Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik“ vom 28. Mai 2009

<sup>17</sup> Bundesgesetz über die Landessprachen und die Verständigung zwischen den Sprachgemeinschaften (Sprachengesetz, SpG; SR 441.1)

## 5.1 FINANZIELLE UND PERSONELLE AUSWIRKUNGEN

Mit diesem Gesetz erhält der Kanton Bern eine zukunftsgerichtete Integrationspolitik und eine frühzeitig einsetzende und präventiv wirkende Integrationsförderung. Die dafür einzusetzenden Mittel sind deshalb als Investitionen zu betrachten, die mittel- und langfristig grosse finanzielle Einsparungen bewirken werden. Die Umsetzung des Gesetzes wird mit einem vermehrten Einsatz finanzieller und personeller Mittel für Massnahmen der Integrationsförderung und Anti-Diskriminierung auf kantonaler und kommunaler Ebene einher gehen. In Bezug auf die im Rahmen des Gesetzes zu ergreifenden kantonalen Massnahmen zur Integration der Ausländerinnen und Ausländer ist eine **wiederkehrende Umsetzungsplanung für jeweils vier Jahre** (eine Legislaturperiode) zuhanden der kantonalen Direktionen vorgesehen. Die Höhe der dafür notwendigen zusätzlichen personellen und finanziellen Mittel ist zum heutigen Zeitpunkt noch nicht quantifizierbar, da sie von den konkret geplanten Massnahmen abhängen wird. Die finanziellen und personellen Auswirkungen unterliegen jedoch den üblichen Budgetierungsprozessen und sind deshalb plan- und steuerbar.

Im Jahre 2007 sind rund 8'000 ausländische Personen aus dem Ausland in den Kanton Bern eingewandert. Mittelfristig ist damit zu rechnen, dass sich diese Zahl auf einem etwas niedrigeren Niveau bewegen wird. Wenn rund 6'500 Personen einwandern und höchstens 50 Prozent davon ein vertieftes Informationsgespräch bei einer Beratungsstelle benötigen, dürften sich die **Aufwendungen des Kantons für die Beratungsgespräche bei den Kompetenzzentren Integration** in Zukunft auf jährlich rund CHF 900'000 belaufen. Dieser Betrag setzt sich zusammen aus den **Grundkosten für die Vermittlungsstelle für interkulturelle Übersetzende** und die **Kompetenzzentren Integration** (Bundesfinanzierung gesichert bis 2011), den **zusätzlichen Personalbedarf bei den Kompetenzzentren** sowie die **Kosten für die interkulturelle Übersetzung**. Die Beratungsgespräche müssen übersetzt werden können, gerade auch für diejenigen Personen, bei denen **noch ein grosser Integrationsbedarf besteht, weil sie die Sprache ihres neuen Wohnorts nicht sprechen.**

## 5.3 Auswirkungen auf die Gemeinden

Für maximal 5 – 10 Prozent der Neuankommenden oder 320 - 640 **Integrationsvereinbarungen** ist in den Gemeinden mit **Kosten für Personal, Übersetzung und Begleitung** von CHF 1'500 pro Fall oder Gesamtkosten von CHF 480'000 – 960'000 zu rechnen. In denjenigen Fällen, **wo bereits ein Sozialhilfedossier eröffnet wurde, erfolgt die Fallführung durch den Sozialdienst.** Diese Kosten werden als situationsbedingte Leistungen vom Sozialdienst übernommen und **als wirtschaftliche Hilfe über das Dossier der betroffenen Personen abgerechnet.** Damit werden diese Aufwendungen dem Lastenausgleich Sozialhilfe zugeführt und somit vom Kanton und den Gemeinden gemeinsam getragen.

### 3.1.3 Rolle der gesetzlichen Grundlagen

Rechtliche und normative Vorgaben, wie es Gesetze und Verordnungen sind, bieten eine Grundlage, um Aufgaben und Dienstleistungen des Staates und der damit verbundenen finanziellen Verpflichtungen verbindlich festzuhalten. Auf gesetzlicher Ebene bietet sich die Möglichkeit, folgende Elemente einer konsequenten Steuerung dieser Dienstleistung zu definieren:

- Grundsatz festhalten, dass interkulturelles Übersetzen und Vermitteln als ein Mittel zur Kommunikation der öffentlichen Dienste (Gesundheit, Soziales, Bildung) mit der allophonen Bevölkerung eingesetzt wird.
- Rechtlicher Anspruch auf Verstehen und Verstanden-werden (Verwaltungsverfahren), ethische Argumente.
- Zuständigkeiten für die Organisation, Finanzierung und Qualitätssicherung definieren.

### 3.1.4 Beurteilung des Entwurf des Integrationsgesetzes des Kantons Bern

Der Entwurf des Integrationsgesetzes des Kantons Bern enthält alle wichtigen Elemente um interkulturelles Übersetzen konsequent umzusetzen:

Art. 5 Abs. 3 enthält den **Grundsatz**, dass in der Kommunikation der Behörden von Kanton und Gemeinden mit Personen, welche die Amtssprache nicht beherrschen, eine Sprache gesprochen wird, die diese verstehen. Daraus folgt, dass auch interkulturelles Übersetzen zum Einsatz kommt, wenn das Personal nicht selber in einer entsprechenden Sprache kommunizieren kann.

Art. 12 Abs. 3: Kanton und Gemeinden sollen die **Schulung des Personals** mit häufigem Kontakt mit der Migrationsbevölkerung in integrationsspezifischen Fragen und transkultureller Kompetenz sicherstellen. Die Schulung des Personals ist ein wichtiger Baustein für die Qualität der Kommunikation zwischen Verwaltungsstellen und fremdsprachigen Personen. Auf dieser Basis kann auch die Aus- und Weiterbildung im Umgang mit Dialogsituationen erfolgen und so die effiziente Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden gefördert werden.

Art. 21 bis 24 regeln die **finanziellen Rahmenbedingungen und die Qualitätssicherung**: Es wird festgehalten, welche Massnahmen der Kanton unter welchen Bedingungen finanzieren kann: In Art. 21 Abs. 2b explizit aufgeführt ist die Bereitstellung von Angeboten zur sprachlichen Verständigung. Die Finanzierung erfolgt nicht allein durch den Kanton sondern subsidiär zu anderen Beiträgen von Bund, Gemeinden und Dritten. In den Artikeln 22-24 werden die Eckpunkte zur Vorgehensweise für die Finanzierung von Massnahmen genannt. Als Voraussetzung für einen Leistungsvertrag oder eine Verfügung gelten folgende Kriterien: Bedarfsnachweis, Vertragspartner muss eine ausgewiesene Stelle sein, die über fachlich kompetentes Personal und entsprechende Erfahrungen verfügt. Leistungsverträge regeln die bestellten Leistungen, die Abgeltung, die Ziele, die regelmässig auf ihre Wirkung überprüft werden (gemäss Erläuterungen wiederkehrende Umsetzungsplanung alle 4 Jahre), die Bereitstellung der notwendigen Daten und Informationen sowie die Einhaltung der orts- und branchenüblichen Arbeitsbedingungen. Gemäss Erläuterungen sollen für die medizinische Grundversorgung und die Sozialhilfe weitergehende Regelungen für die Finanzierung des interkulturellen Übersetzens erlassen werden. Die explizite Erwähnung dieser Vertragselemente und Vorgehensweisen im Gesetzesentwurf und den Erläuterungen bieten eine transparente Grundlage für eine adäquate Umsetzung und konsequente Qualitätssicherung, auch im Hinblick auf einen Leistungsvertrag zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln.

### 3.1.5 Kommentar zum Entwurf des Integrationsgesetzes des Kantons Bern

Im erläuternden Bericht (Vortrag des Regierungsrates) werden zu Art. 5 Abs. 3 die Argumente bezüglich der Notwendigkeit des interkulturellen Übersetzens dargelegt und in den Kontext der aktuellen Integrationspolitik des Bundes gestellt. Zudem werden die zu erwartenden Kosten für die Beratungsgespräche inklusive interkulturelles Übersetzen transparent dargestellt. Allerdings zeigt sich aufgrund der Vernehmlassungsantworten, dass die Kostenübernahme durch die öffentliche Hand bei den politischen Parteien mehrheitlich auf Ablehnung stösst. Gemäss Auskunft des kantonalen Integrationsdelegierten werde deshalb voraussichtlich Artikel 5 Abs. 3 in der überarbeiteten Fassung nicht mehr erscheinen. Er beinhalte ohnehin nur eine Kann-Formulierung und wäre nicht verbindlich. Die finanziellen Rahmenbedingungen und Kostenbeteiligungen würden somit erst auf Stufe Verordnung festgelegt.

Der Gesetzesentwurf ist in seiner Anlage vorbildlich. Er erfüllt die Voraussetzungen für eine klare Umsetzung und konsequente Steuerung von Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln. Die politische Akzeptanz dieser Dienstleistung ist vorerst noch eine grosse Hürde auf dem Weg zur Aufnahme entsprechender Regelungen auf Gesetzesebene.

## 3.2 Integrationsleitbild Kanton Bern

Ein Integrationsleitbild dient generell folgendem Zweck: Für einen bestimmten Zeitraum wird definiert, welche Schwerpunkte im Integrationsbereich gesetzt werden. Sie haben eher programmatischen Charakter und geben die Zielrichtung vor. Nach einer bestimmten Zeit erfolgt die Berichterstattung über die Entwicklung und die Evaluation, welche eine Anpassung und Weiterentwicklung für die nächste Zeitperiode erlauben.

Das Leitbild des Kantons Bern wurde vor dem Integrationsgesetz erstellt und enthält nur indirekte Hinweise auf das interkulturelle Übersetzen und Vermitteln wie die folgenden Textauszüge zeigen.

**Leitbild Integration**, Regierungsrat Kanton Bern – 4. Juli 2007<sup>5</sup>

#### **Aus der Einleitung (S. 2):**

Das Leitbild Integration bildet die Grundlage dieser Integrationspolitik. Darin werden die Ziele geklärt, die Handlungsgrundsätze definiert und die Umsetzungsebenen aufgezeigt. Im Leitbild wird die Richtung der Integrationstätigkeit der kantonalen Verwaltung konkretisiert. Den Gemeinden sowie der einheimischen und ausländischen Bevölkerung dient das Leitbild zur Orientierung. Es soll alle Beteiligten motivieren, am interkulturellen Dialog teilzunehmen.

#### **I Was ist Integration?**

##### **Zusammenleben und Gegenseitigkeit**

Integration ist ein Weg, der das *Zusammenleben* der einheimischen und migrierten Wohnbevölkerung unter gegenseitiger *Achtung und gegenseitigem Respekt* auf der Grundlage der Werte der *Bundesverfassung* ermöglicht.

<sup>5</sup> Grau unterlegte Texte sind Hervorhebungen der Autorin im Hinblick auf die Relevanz für Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen. Volltext siehe: [http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/migration/Integrationsfoerderung\\_kanton.html](http://www.gef.be.ch/gef/de/index/soziales/soziales/migration/Integrationsfoerderung_kanton.html).

Voraussetzung hierzu sind der entsprechende Wille der Migrantinnen und Migranten zur Integration und die Offenheit der schweizerischen Bevölkerung gegenüber unvertrauten Lebensweisen.

Bund, Kanton und Gemeinden sorgen für eine angemessene Information der Migrantinnen und Migranten über ihre Rechte und Pflichten, die Lebens- und Arbeitsbedingungen sowie über den Aufbau des Staates und schaffen damit die Rahmenbedingungen für eine erfolgreiche Integration.

Migrantinnen und Migranten setzen sich mit diesen Informationen des Gastlandes und mit den gesellschaftlichen Verhältnissen und Lebensbedingungen in der Schweiz auseinander und versuchen, diese in ihrem Alltag umzusetzen.

#### **IV Leitsätze**

##### **Integration orientiert sich an den Ressourcen**

Die Integrationsarbeit orientiert sich am konstruktiven Ansatz der individuellen Ressourcen. Alle Gesellschaftsmitglieder, ob mit Migrationshintergrund oder nicht, bringen persönliche Erfahrungen und Fähigkeiten mit, die von gesellschaftlichem Interesse sind. Die Erfahrung der Migration bedeutet oft Mehrsprachigkeit, interkulturelles Wissen, das zur Kulturvermittlung/Mediation genutzt werden kann. Die gesellschaftliche Position jedes einzelnen Mitglieds einer Gemeinschaft wird durch seine Begabungen und seine individuell erworbenen Kenntnisse und Fähigkeiten geprägt.

##### **Integration ist ein bewusster Umgang mit Differenzen**

... Mit einer aktiven Informations- und Kommunikationspolitik und der Förderung von Begegnungsmöglichkeiten werden das gegenseitige Verständnis gefördert und Vorurteile abgebaut. ...

### **3.2.1 Beurteilung des Integrationsleitbildes**

Das Leitbild ist weit weniger konkret bzgl. interkulturellem Übersetzen und Vermitteln als der spätere Gesetzesentwurf. Aus Formulierungen wie „Die Erfahrung der Migration bedeutet oft Mehrsprachigkeit, interkulturelles Wissen, das zur Kulturvermittlung/Mediation genutzt werden kann“, dem Leitsatz „Integration ist ein bewusster Umgang mit Differenzen“ und der beabsichtigten aktiven Informations- und Kommunikationspolitik, welche das gegenseitige Verständnis fördern und Vorurteile abbauen soll, kann abgeleitet werden, dass in bestimmten Fällen interkulturelles Übersetzen und Vermitteln sinnvoll und notwendig ist. Explizit wird es aber nicht erwähnt. Entsprechend bietet es eine schwache Argumentationsbasis für konkrete Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln.

### **3.3 Richtlinien oder Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen**

Richtlinien oder ein Leitfaden setzen verbindliche Standards und legen Kriterien fest für den Einsatz von interkulturellen Übersetzenden, die Auftragsabwicklung und die Übernahme der Kosten. Für die Steuerung und Koordination in einem Kanton bedeutet dies, dass die Praxis vereinheitlicht wird und klare Einsatzkriterien den Fachleuten in der Praxis eine Orientierungshilfe bieten.

### 3.3.1 Keine kantonalen Richtlinien zum interkulturellen Übersetzen im Kanton Bern

Der Kanton Bern hat keinen Leistungsvertrag mit einer Vermittlungsstelle. Entsprechend gibt es auch keine kantonalen Richtlinien oder einen entsprechenden Leitfaden.

Es bestehen Leistungsverträge zwischen der Vermittlungsstelle „Comprendi“ und folgenden kantonalen und städtischen Stellen:

- Universitätsspital, Inselspital Bern (subventioniert durch Kanton)
- Psychiatrische Universitätsklinik Waldau (subventioniert durch Kanton)
- Städte Bern und Biel (subventioniert durch jeweilige Städte)

Für diese kantonalen und städtischen Leistungsvertragspartner gilt der Leitfaden der Vermittlungsstelle Comprendi: Merkblatt zum Einsatz von interkulturellen Übersetzerinnen und Übersetzern von „Comprendi“<sup>6</sup>. Der Leitfaden regelt den Ablauf des Einsatzes von interkulturellen Übersetzenden. Finanzielle Regelungen enthält er nicht. Diese sind in den Leistungsverträgen enthalten.

Die Stadt Bern hat noch ein eigenes Merkblatt „Tipps für den Verwaltungsalltag“ für ihre Angestellten heraus gegeben<sup>7</sup>. Eine ausführliche Darstellung über die finanziellen Regelungen in der Stadt Bern findet sich im Bericht zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln im Auftrag des Bundesamts für Migration<sup>8</sup>.

Einen weiteren Leistungsvertrag hat die Stadt Biel mit der Vermittlungsstelle „Se comprendre“ für den französischsprachigen Teil der Bevölkerung: Alle formalen Aspekte wie Preise, Qualitätssicherung etc. sind gemäss Auskunft der Integrationsdelegierten der Stadt Biel gleich wie mit „Comprendi“ geregelt. Auf dem Internet finden sich weder ein Leitfaden zur Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden noch Informationen zur Auftragsabwicklung<sup>9</sup>.

Einen weiteren Leistungsvertrag hat die regionale Vermittlungsstelle „Interunido“ mit der Stadt Langenthal (städtische Subvention). „Interunido“ arbeitet ebenfalls mit einem Merkblatt, welches aber wenig Anleitung zum Ablauf des Gesprächs im Dialog für die Fachpersonen enthält. Das Merkblatt enthält Informationen über die Kompetenzen der interkulturellen Übersetzenden und die Auftragsabwicklung<sup>10</sup>.

## 3.4 Überblick über weitere Massnahmen und Steuerungselemente

Die folgende Übersicht zeigt, welche Massnahmen und Instrumente zur Steuerung und Koordination im Kanton Bern vorhanden sind bzw. wie die Aufgaben bereits auf Ebene Gesetz und Leistungsverträge berücksichtigt sind und wo es noch Lücken gibt.

<sup>6</sup> [http://comprendi.web1.bestsite.ch/cm\\_data/comprendi\\_merkblatt\\_einsatz\\_muendlich\\_10.pdf](http://comprendi.web1.bestsite.ch/cm_data/comprendi_merkblatt_einsatz_muendlich_10.pdf)

<sup>7</sup> [http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen/broschur\\_verwaltungsalltag\\_web.pdf](http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen/broschur_verwaltungsalltag_web.pdf)

<sup>8</sup> Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bundesamt für Migration, Bern, S. 36ff

<sup>9</sup> [http://web.caritas.ch/media\\_features/fce/Caritas\\_Service-d-intepretariat\\_SeComprendre.pdf](http://web.caritas.ch/media_features/fce/Caritas_Service-d-intepretariat_SeComprendre.pdf)

<sup>10</sup> [http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikv\\_merkblatt.pdf](http://www.interunido.ch/cms/upload/files/ikv_merkblatt.pdf)

**Tab. 2 Bemerkungen zu weiteren Massnahmen und Steuerelementen im Kanton Bern**

Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination	Bemerkungen zum Stand im Kanton Bern
<i>Finanzielle Rahmenbedingungen</i>		
<p><b>Budgetposten ins Gesamtbudget integrieren:</b> je nach Finanzierungsart als Globalbudget oder aufgeteilt auf die verschiedenen Bereiche und Dienste (Soziales, Gesundheit, Bildung, Anderes, etc.)</p>	<p>Damit wird eine Grundlage geschaffen um die Kostenentwicklung zu kontrollieren. Allfällige Budgetanpassungen oder Änderungen der Massnahmen sind in der Folge möglich.</p>	<p>Im Entwurf zum Integrationsgesetz vorgesehen (siehe oben)</p>
<p><b>Leistungsvertrag, Kriterien für finanzielle Beiträge:</b> Verbindliche Definition der Aufgaben, der Qualitätssicherung, der Zusammenarbeitsbedingungen mit ausgewiesenen Fachdiensten (z.B. Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, Telefondolmetschdienste etc.)</p>	<p>Mit der transparenten Bezeichnung der zuständigen Fachstelle(n) und externen Vermittlungsstellen wird Klarheit bezüglich Zuständigkeit und Abgeltung geschaffen. Wenn die finanziellen Beiträge an Qualitätskriterien gebunden werden, trägt dies bei zur Qualitätssicherung.</p>	<p>Im Entwurf zum Integrationsgesetz vorgesehen (siehe oben). Bisher gibt es zwei Leistungsverträge mit kantonalen Institutionen im Gesundheitsbereich.</p>
<i>Strukturelle Rahmenbedingungen</i>		
<p><b>Zugang und Mittel für Information und Sensibilisierung:</b> Das Angebot des interkulturellen Übersetzens an geeigneter Stelle im Internet vorstellen und die dazu erarbeiteten Grundlagen (Richtlinien, Leitfaden) und Instrumente (z.B. Formulare) zugänglich machen.</p>	<p>Wenn die Informationen allen Interessierten auf einheitliche Weise zugänglich gemacht werden, schafft dies Transparenz und erleichtert den Zugang zu praxisorientierter Information.</p>	<p>(Noch) Nicht vorhanden. Willkommensbroschüre und Informationsplattform auf Internet sind in Erarbeitung.</p>
<p><b>Zugang zu professionellen interkulturellen Übersetzenden</b> sicherstellen, indem die für Rekrutierung und Qualitätssicherung zuständige Stelle (interne oder externe Vermittlungsstelle) bezeichnet wird.</p>	<p>Siehe oben unter Leistungsvertrag</p>	<p>Realisiert über einzelne Leistungsverträge mit kantonalen Institutionen – Inselspital und Psychiatrische Klinik Waldau – und den Städten Bern, Biel und Langenthal. Keine flächendeckenden Lösungen. Spezielle Regelungen für die medizinische Grundversorgung und die Sozialhilfe sind vorgesehen (Erläuterungen zum Entwurf des Integrationsgesetzes).</p>
<p>Zeit und Raum für <b>Weiterbildung der Fachleute</b> schaffen, z.B. über interne oder externe Weiterbildung zum Thema „Führen eines Dialogs und Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden“.</p>	<p>Damit wird die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturellen Übersetzenden gefördert und die effiziente Kommunikation mit fremdsprachigen KundInnen unterstützt.</p>	<p>Im Entwurf zum Integrationsgesetz Art. 12 vorgesehen (siehe oben)</p>

### 3.4.1 Abdeckung des potenziellen Bedarfs an Übersetzungsstunden

Sicher wird heute im Kanton Bern der Bedarf an interkulturellem Übersetzen bei Weitem noch nicht abgedeckt. Unsere Hochrechnungen gehen von folgendem Bedarf aus<sup>11</sup>:

**Tab. 3 Geschätzte Kosten Kanton Bern entsprechend dem Anteil der allophonen Bevölkerung**

Bei	Insgesamt 300'000 allophonen Personen (Definition I Obergrenze)				Insgesamt 150'000 allophonen Personen (Definition II Untergrenze)			
	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten
Total CH	100	333'376	1'200'154	108'013'860	100	141'775	510'391	45'935'190
<b>BE</b>	<b>11.4</b>	<b>37'971</b>	<b>136'695</b>	<b>12'302'516</b>	<b>8.8</b>	<b>12'432</b>	<b>44'756</b>	<b>4'028'075</b>

Als Grundlage für die Berechnung, inwieweit der Bedarf abgedeckt werden konnte, dienen die Einsatzstunden für Interkulturelles Übersetzen, welche von der durch den Bund subventionierten Vermittlungsstelle<sup>12</sup> abgerechnet wurden.

**Tab. 4 Grad der Abdeckung der Nachfrage 2009 im Verhältnis zur Untergrenze<sup>13</sup>**

Kanton	Stunden 2009	Untergrenze	Zielerreichung
Bern	13'472	44'756	30.1%

### 3.4.2 Kommentar zur Umsetzung im Kanton Bern

Mit den vorgesehenen Regelungen im Entwurf zum Integrationsgesetz könnten einige bestehende Lücken in der Umsetzung von Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen und Vermitteln im Kanton Bern geschlossen werden. Die dafür nötigen finanziellen Mittel könnten anteilmässig auch aus dem Integrationsbeitrag des Bundes an den Kanton Bern geschöpft werden.

Die Verankerung dieser Dienstleistung im künftigen Integrationsgesetz ist aufgrund des Vernehmlassungsergebnisses fraglich. Inwieweit es gelingt, eine Grundlage auf Verordnungsebene zu schaffen, ist offen.

<sup>11</sup> Siehe Calderón-Grossenbacher (2010), Definitionen S. 13, Gesamtübersicht alle Kantone S. 21

<sup>12</sup> Gemäss Einsatzstatistik BFM zu den subventionierten Vermittlungsstellen

<sup>13</sup> In Anlehnung an die Berechnungen von Kurt Zubler, Schaffhausen, aufgrund der Angaben in Calderón-Grossenbacher (2010)

## 4 Steuerung auf interkantonaler Ebene - Beispiel Zentralschweiz

### 4.1 Vorbildliches Vorgehen beim Aufbau des Dolmetschdienstes und bei der interkantonalen Zusammenarbeit

Die Kantone Luzern, Nidwalden, Obwalden, Schwyz, Uri und Zug arbeiten in verschiedenen Politikbereichen zusammen. Das dafür zuständige Gremium ist die Zentralschweizer Regierungskonferenz (ZRK). Für die Umsetzung von gemeinsamen Integrationsmassnahmen wurde 2002 eine Fachgruppe ins Leben gerufen, welche entsprechende Vorschläge zuhanden der ZRK ausarbeitet. Die Fachgruppe besteht aus den Ansprechstellen Integration der einzelnen Kantone und ist dem ZRK-Ausschuss unterstellt. Die Zusammenarbeit zeigte Früchte. Seit 2006 vermittelt der Dolmetschdienst Zentralschweiz<sup>14</sup> im Rahmen eines Leistungsvertrags interkulturelle Übersetzende an die verschiedenen Verwaltungsstellen der beteiligten Kantone.

#### 4.1.1 Entwicklung von rechtlichen Grundlagen auf Ebene Politik und Verwaltung

Im Folgenden wird der Prozess der Entwicklung einer gemeinsamen Strategie für interkulturelles Übersetzen und der entsprechenden rechtlichen Grundlagen für den Leistungsvertrag beschrieben und kommentiert. Wir unterscheiden dabei 5 Phasen des politischen und inhaltlichen Prozesses bis zum Zustandekommen des Leistungsvertrags. Eine sechste Phase beinhaltet die Frage der Weiterführung und der Finanzierung des Dolmetschdienstes auf dem Hintergrund der neuen Schwerpunkte des Bundes für die Integrationspolitik.

##### 1. Phase: Vorprojekt im Bereich Integrationspolitik

**Auszug aus dem Protokoll der 71. Zentralschweizer Regierungskonferenz**, vom 21. November 2002:

##### **6.2 Ausschuss: Antrag auf ein Vorprojekt im Bereich Integrationspolitik**

1. Die ZRK nimmt Kenntnis vom Bericht zu einem Vorprojekt über eine mögliche Zusammenarbeit im Bereich Integrationspolitik vom 21. Sept. 2002.

2.a) Das ZRK-Sekretariat wird beauftragt, ein Vorprojekt zu starten, sobald das neue Bundesgesetz über Ausländerinnen und Ausländer soweit fortgeschritten ist, dass der Handlungsbedarf für die Kantone konkret wird.

b) Für das Vorprojekt wird eine interkantonale Fachgruppe gebildet. Die Kantone entsenden in diese Fachgruppe eine für die Integrationspolitik zuständige Fachperson. Die Fachgruppe konstituiert sich selbst. Von der Einsetzung der Fachgruppe ist dem Ausschuss Mitteilung zu machen.

Die Fachgruppe hat der Plenarversammlung innert Jahresfrist seit ihrer Bildung Bericht über das Vorprojekt zu erstatten. Der Bericht beinhaltet namentlich:

- die Aufgaben der Kantone in der Integrationspolitik;
- den Bestand der Integrationsmassnahmen in der Zentralschweiz;
- die Möglichkeiten und Grenzen einer gemeinsamen und / oder koordinierten Integrationspolitik der sechs Kantone (inkl. Massnahmen und Kostenschätzung);
- Abgabe einer Empfehlung für das weitere Vorgehen.

<sup>14</sup> [www.dolmetschdienst.ch](http://www.dolmetschdienst.ch)

## 2. Phase: Folgearbeiten zur Zusammenarbeit in der Integrationspolitik

Die Folgearbeiten wurden im Auftrag der Zentralschweizer Regierungskonferenz durch die Zentralschweizer Fachgruppe Integration (ZFI) geleistet. Das Resultat wurde im „Bericht und Antrag über die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit in der Integration von Ausländerinnen und Ausländern in der Zentralschweiz“ vom 19. März 2004 festgehalten<sup>15</sup>.

Stichworte zum Inhalt:

- **Rechtliche Abstützung** (S. 8): neues Ausländergesetz Art. 52 AuG, Integrationsverordnung VIntA und TAK-Empfehlung zur Schaffung von kantonalen Ansprechstellen

- **Bestandesaufnahme** (S. 8) Zitat:

„Entsprechend den oben festgestellten Handlungsfeldern der Integration wurde in den Zentralschweizer Kantonen eine Bestandesaufnahme durchgeführt. Jeder Kanton gab Auskunft über die für ihn geltenden gesetzlichen Grundlagen, zeigte auf, welche institutionellen Massnahmen er ergriff und welche Massnahmen in den Bereichen Vorschule, Schule und Bildung, Arbeitswelt, Gesundheit und Soziales, Kommunikation und Zusammenleben sowie politische Partizipation getroffen bzw. eingeleitet wurden.“

- Detaillierte **Prüfung** der Möglichkeiten und Grenzen einer gemeinsamen oder koordinierten **Zusammenarbeit**

- **Resultat bzgl. interkulturelles Übersetzen und Vermitteln** (S. 15) Zitat:

„Gemeinsame Umsetzung des Schwerpunktes D2 der EKA: Es macht keinen Sinn, wenn die Vermittlung im Dolmetschen an verschiedenen Orten organisiert wird. Viele Dolmetschende sind so wie so weit überkantonale tätig. Die Vermittlungsstelle müsste auch auf den Gebieten der Qualitätssicherung, bzw. Aus-, Weiterbildung und Coaching tätig sein. Eine zentrale Lösung würde deutliche Einsparungen bringen. – Empfehlung: Aufgaben sind zu koordinieren.“

- **Antrag zur Erarbeitung eines Berichts und Antrags bzgl. gemeinsamer Umsetzung Dolmetscherdienst** (S. 17).

## 3. Phase: Bericht und Antrag an die Zentralschweizer Kantonsregierungen

Die Fachgruppe erarbeitet in einem nächsten Schritt einen „Bericht und Antrag über die Möglichkeiten einer gemeinsamen Umsetzung des EKA-Schwerpunktes D2 (Dolmetscherdienste) in der Zentralschweiz“ vom 16. März 2005<sup>16</sup>.

Stichworte zum Inhalt:

- **Orientierung an Vorgaben des Bundes:** Schwerpunkt D2 (Dolmetscherdienste), in der Prioritätenordnung Integrationsförderung 2004-2007 des EJPD bzgl. Argumentation zu Nutzen und Qualität und bzgl. Subventionierung durch Bund;
- **Bestandesaufnahme und Entwicklungsbedarf** bezüglich interkulturelles Übersetzen und Vermitteln in den verschiedenen Kantonen: Zuständigkeiten, Partnerorganisationen, Volumen, Kosten, Lücken;
- **Modell einer Zentralschweizer Vermittlungsstelle Dolmetschen:** Vorteile, Organisation, Kosten und Finanzierung

<sup>15</sup> [http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument\\_geschaeft\\_id\\_543\\_rnd7043.pdf](http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument_geschaeft_id_543_rnd7043.pdf)

<sup>16</sup> [http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument\\_geschaeft\\_id\\_577\\_rnd6065.pdf](http://www.zrk.ch/dms/geschaeft/dokument_geschaeft_id_577_rnd6065.pdf)

- **Antrag:** Es soll der Auftrag an die Zentralschweizer Fachgruppe Integration erteilt werden, damit sie Verhandlungen mit Caritas Luzern für einen **Leistungsvertrag für den Dolmetschdienst** führt.

#### 4. Phase: Beschlüsse der Kantonsregierungen

Die Kantonsregierungen beschliessen alle im Juni / Juli 2005 einzeln, die Einrichtung einer Zentralschweizer Vermittlungsstelle Dolmetschen im Grundsätze gut zu heissen und der ZFI den Verhandlungsauftrag zu erteilen<sup>17</sup>.

#### 5. Phase: Leistungsauftrag zur Führung einer Vermittlungsstelle für Dolmetschdienste

Der „Bericht und Antrag zur Genehmigung des Leistungsauftrages der Zentralschweizer Fachgruppe Integration mit der Caritas Luzern zur Führung einer Vermittlungsstelle für Dolmetschende in der Zentralschweiz“ vom 24. Oktober 2005 enthält auch den Wortlaut des Leistungsauftrags<sup>18</sup>.

Stichworte zum Inhalt:

- **Rahmenbedingungen und Aufgaben Dolmetschdienst:** Kostenbeteiligung des Bundes, Erreichbarkeit des Dolmetschdienstes zu Bürozeiten und für den Gesundheitsbereich eine Notfallorganisation, regionale Dolmetschende, Qualitätssicherung, regelmässiges Reporting etc.
- **Kosten und Finanzierung:** vorgesehene Jahresvolumen: 7000 Einsatzstunden, Strukturkosten Fr. 35/h, Bund und Kantone übernehmen je hälftig die Basiskosten, Aufteilung der Kosten unter Kantonen nach deren prozentualem Anteil der vermittelten Stunden. Strukturkosten sind vereinbarte Leistungen ohne Lohn und Spesen der Dolmetschenden. Diese letzteren Kosten (Fr. 55/h) werden den Auftraggebenden pro geleistete Std. verrechnet.
- **Leistungsauftrag** zwischen den Kantonen Luzern, Uri, Schwyz, Obwalden, Nidwalden und Zug, vertreten durch die Zentralschweizer Fachgruppe Integration (Auftraggeber) und der Caritas Luzern.

Ende 2007 verlängerten die Zentralschweizer Kantonsregierungen den Leistungsvertrag mit Caritas Luzern zur Führung des Dolmetschdienstes für die Dauer des Schwerpunktprogramms EJPD zur Integrationsförderungen in den Jahren 2008-2011. Die Rahmenbedingungen blieben sich gleich. Der Tarif pro Einsatzstunde musste auf Fr. 60.- pro Einsatzstunde erhöht werden.

#### 6. Phase: Pläne im Rahmen des Schwerpunktprogramms des Bundes ab 2014

Das laufende Schwerpunktprogramm des Bundes wird um zwei Jahre verlängert. Bis 2013 subventioniert der Bund die Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln wie bisher noch direkt. Ab 2014 fliessen die Mittel für Integrationsmassnahmen an die Kantone. Die Mittel der spezifischen Integrationsförderung sollen in drei Bereiche (Pfeiler) fliessen: „Information und Beratung“ - „Bildung und Arbeit“ – „Weitere“ (3. Pfeiler). Im letzten Bereich ist das interkulturelle Übersetzen und Vermitteln angesiedelt. Es ist den Kantonen überlassen, wie viel der Gelder aus diesem Bereich für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln eingesetzt werden.

<sup>17</sup> Siehe rechtliche Grundlagen zum Leistungsvertrag, S. 2:

[http://www.zrk.ch/dms/geschaefft/dokument\\_geschaefft\\_id\\_607\\_rnd1670.pdf](http://www.zrk.ch/dms/geschaefft/dokument_geschaefft_id_607_rnd1670.pdf)

<sup>18</sup> Ebd.

Die Zentralschweizer Regierungskonferenz muss also auch den Finanzierungsmodus des Zentralschweizer Dolmetschdienstes neu definieren. Eingebettet in einen Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone hält die Zentralschweizer Fachgruppe Integration betreffend Dolmetschdienst Folgendes fest:

Auszüge aus dem Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone, Zentralschweizer Fachgruppe Integration zuhanden der Kantonsregierungen<sup>19</sup>  
Aus Kap. 2 Bilanz und Handlungsbedarf:

„Der Dolmetschdienst Zentralschweiz hat sich, seit er einen Leistungsauftrag der sechs Zentralschweizer Kantone hat (1. Januar 2006), als zentrales Instrument für die Integration in den Regelstrukturen des Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereichs entwickelt. Durch den Einsatz qualifizierter Dolmetscher und Dolmetscherinnen wird den Institutionen ermöglicht, ihren Auftrag auch bei den ca. 10% der Ausländerinnen und Ausländer zu erfüllen, deren Deutschkenntnisse eine Information oder ein Gespräch in einem komplexen Zusammenhang noch nicht erlauben. Die steigenden Einsatzzahlen des Dolmetschdienstes Zentralschweiz beweisen, dass die Institutionen der Regelstrukturen zunehmend sensibilisiert sind für die Bedeutung einer guten Kommunikation mit der fremdsprachigen Bevölkerung. So ist mit dem Dolmetschdienst Zentralschweiz eine im schweizerischen Vergleich sehr erfolgreiche Vermittlungsstelle eingerichtet worden.

Aus Kap. 4 Umsetzung:

In der spezifischen Integrationsförderung sollen folgende Zusammenarbeitsprojekte weitergeführt oder neu gestartet werden:

- Der Dolmetschdienst Zentralschweiz soll im bisherigen Umfang weiter geführt und ab 2014 in den Programmen der Kantone für die spezifische Integrationsförderung Aufnahme finden.
- (...)

Die Fachgruppe Integration hat die Weiterführung des Dolmetschdienstes in die Grundlinien der Integrationspolitik aufgenommen. Wenn die beteiligten Kantonsregierungen den Antrag akzeptieren, ist die Grundlage für die Weiterführung des Leistungsvertrags mit dem Dolmetschdienst Zentralschweiz auch nach dem neuen Finanzierungssystem vorhanden. Erst in einem Folgeschritt kann dann der neue Finanzierungsschlüssel für den künftigen Leistungsvertrag ausgehandelt werden.

#### **4.1.2 Beurteilung des Leistungsvertrags als verbindliche Grundlage**

Alle Kantone im Verbund haben einen entsprechenden Regierungsbeschluss gefasst zur Einrichtung eines gemeinsamen Zentralschweizer Dolmetschdienstes. Auf der gemeinsamen Internetseite stützen sie sich bezüglich Grundlagen auf die Vorgaben des Bundes und verweisen auf das Zusammenarbeitsprojekt Integration. Der gemeinsame Leistungsauftrag mit der Vermittlungsstelle von Caritas Luzern stellt eine schlanke Lösung dar, welche Synergien und eine sinnvolle Aufgabenerfüllung je nach Bedarf auf überkantonaler, regionaler und lokaler Eben ermöglicht. Zum Konzept gehört, dass die Vermittlung von interkulturellen Übersetzenden zwar auf regionaler Ebene erfolgt, aber gleichzeitig die

---

<sup>19</sup> Zentralschweizer Fachgruppe Integration (2010): Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone, Schwyz (unveröffentlichtes Dokument)  
Nachtrag: der entsprechende Beschluss der ZRK vom 19.05.2011, und die beiden Berichte bzw. Antrag und Leistungsauftrag für den Dolmetschdienst finden sich auf: [www.zrk.ch](http://www.zrk.ch) → Plenarversammlung → Geschäfte → in Suchmaske Stichwort „Dolmetschen“ eingeben

lokale Verankerung der interkulturellen Übersetzenden berücksichtigt wird, indem sie möglichst im Kanton, in dem sie leben, zum Einsatz kommen. Damit werden Synergien geschaffen bei der Vermittlungsstelle, welche Kosten sparen helfen, und gleichzeitig wird sichergestellt, dass die Kenntnisse der lokalen Gegebenheiten der interkulturellen Übersetzenden weiterhin zum Tragen kommen.

#### **4.1.3 Kommentar zum interkantonalen Erarbeitungsprozess und Leistungsvertrag**

Das schrittweise Vorgehen zur Erarbeitung von rechtlichen und institutionellen Grundlagen im Rahmen interkantonaler Zusammenarbeit ist vorbildlich. Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln wird in die allgemeine Integrationsstrategie eingebettet. Der Prozess umfasste eine Bedarfserhebung und die Erarbeitung eines Modells für den Dolmetschdienst. Das Resultat ist ein Leistungsauftrag an die Vermittlungsstelle von Caritas Luzern, die einen funktionierenden Dolmetschdienst für die gesamte Region sicherstellt. Argumentation, Konzept und Finanzierungsmodell orientieren sich sowohl bei der Schaffung wie nun auch bei der Weiterführung des Dolmetschdienstes Zentralschweiz an den Vorgaben des Bundes.<sup>20</sup>

## **4.2 Richtlinien oder Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen der beteiligten Kantone**

Der Dolmetschdienst Zentralschweiz bietet einen Leitfaden<sup>21</sup> an, der allen KundInnen zur Verfügung steht. Er ist also nicht direkt von den Kantonen herausgegeben, steht aber den NutzerInnen der öffentlichen Verwaltung zur Verfügung.

Auf den Internetseiten einzelner beteiligter Kantone finden sich bereichsspezifische Hinweise zum interkulturellen Übersetzen:

### **Kanton Luzern**

In folgenden Bereichen wird in Leitfaden-ähnlichen Dokumenten explizit auf den Dolmetschdienst Zentralschweiz und Kriterien in organisatorischer und finanzieller Hinsicht hingewiesen:

- Schulbereich: Merkblatt für Dolmetschdienste und (schriftliche) Übersetzungen sowie interkulturelles Vermitteln<sup>22</sup>
- Sozialbereich: Luzerner Handbuch zur Sozialhilfe respektive zu den SKOS-Richtlinien: Regelung Dolmetschkosten<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Mehr zu den Vorteilen dieses Zusammengehens: siehe Calderón-Grossenbacher (2010), S. 29

<sup>21</sup> [http://www.dolmetschdienst.ch/cm\\_data/kurzanleitung\\_dolmetschgesprach.pdf](http://www.dolmetschdienst.ch/cm_data/kurzanleitung_dolmetschgesprach.pdf)

<sup>22</sup> [http://www.volksschulbildung.lu.ch/dolmetscherdienste\\_uebersetzungen.pdf](http://www.volksschulbildung.lu.ch/dolmetscherdienste_uebersetzungen.pdf)

<sup>23</sup> [http://www.disg.lu.ch/20071031\\_luzernerhandbuch\\_ausgabe\\_5.pdf](http://www.disg.lu.ch/20071031_luzernerhandbuch_ausgabe_5.pdf), Kap. C, S. 12

## Kanton Schwyz

- Justiz- / Asylbereich: Vollzugsverordnung zum Kantonalen Gesetz zum Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer und zum Asylgesetz: interkulturelles Übersetzen ist nur beim Strafrecht erwähnt, Art. 37 Abs. 1<sup>24</sup>
- Handbuch Integrationsförderung (S. 153): kurzer Verweis auf den Dolmetschdienst als kantonales Projekt<sup>25</sup>

Bei den anderen Zentralschweizer Kantonen gibt es keine entsprechenden Hinweise in kantonalen Dokumenten.

### 4.3 Überblick über weitere Massnahmen und Steuerungselemente

Tab. 5 Bemerkungen zu weiteren Massnahmen und Steuerelementen in der Zentralschweiz

Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination	Bemerkungen zum Stand in den Kantonen der Zentralschweiz
<i>Finanzielle Rahmenbedingungen</i>		
<b>Budgetposten ins Gesamtbudget integrieren:</b> je nach Finanzierungsart als Globalbudget oder aufgeteilt auf die verschiedenen Bereiche und Dienste (Soziales, Gesundheit, Bildung, Anderes, etc.)	Damit wird eine Grundlage geschaffen um die Kostenentwicklung zu kontrollieren. Allfällige Budgetanpassungen oder Änderungen der Massnahmen sind in der Folge möglich.	Der Finanzierungsschlüssel ist im <b>Leistungsauftrag</b> geregelt. Siehe oben 5. Phase.
<b>Leistungsvertrag, Kriterien für finanzielle Beiträge:</b> Verbindliche Definition der Aufgaben, der Qualitätssicherung, der Zusammenarbeitsbedingungen mit ausgewiesenen Fachdiensten (z.B. Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, Telefondolmetschdienste etc.)	Mit der transparenten Bezeichnung der zuständigen Fachstelle(n) und externen Vermittlungsstellen wird Klarheit bezüglich Zuständigkeit und Abgeltung geschaffen.  Wenn die finanziellen Beiträge an Qualitätskriterien gebunden werden, trägt dies bei zur Qualitätssicherung.	Der <b>Leistungsauftrag</b> umfasst diese Standards.
<i>Strukturelle Rahmenbedingungen</i>		
<b>Zugang und Mittel für Information und Sensibilisierung:</b> Das Angebot des interkulturellen Übersetzens an geeigneter Stelle im Internet vorstellen und die dazu erarbeiteten Grundlagen (Richtlinien, Leitfaden) und Instrumente (z.B. Formulare) zugänglich machen.	Wenn die Informationen allen Interessierten auf einheitliche Weise zugänglich gemacht werden, schafft dies Transparenz und erleichtert den Zugang zu praxisorientierter Information.	<b>Internetseite des Dolmetschdienstes Zentralschweiz:</b> <a href="http://www.dolmetschdienst.ch">www.dolmetschdienst.ch</a> <b>Gemeinsame Internetplattform</b> <a href="http://www.integration-zentralschweiz.ch">www.integration-zentralschweiz.ch</a> : Informationen zum Dolmetschdienst sind nur nach einigem Suchen zu finden

<sup>24</sup> <http://www.sz.ch/documents/22-47.pdf>

<sup>25</sup> <http://www.sz.ch/documents/Handbuch.pdf>

Fortsetzung Tab. 5

Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination	Bemerkungen zum Stand in den Kantonen der Zentralschweiz
<b>Zugang zu professionellen interkulturellen Übersetzenden</b> sicherstellen, indem die für Rekrutierung und Qualitätssicherung zuständige Stelle (interne oder externe Vermittlungsstelle) bezeichnet wird.	Siehe oben unter Leistungsvertrag	Teil des <b>Leistungsauftrags</b> mit Dolmetschdienst
<i>Strukturelle Rahmenbedingungen</i>		
Zeit und Raum für <b>Weiterbildung der Fachleute</b> schaffen, z.B. über interne oder externe Weiterbildung zum Thema „Führen eines Dialogs und Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden“.	Damit wird die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturellen Übersetzenden gefördert und die effiziente Kommunikation mit fremdsprachigen KundInnen unterstützt.	Teil des <b>Leistungsauftrags</b> mit Dolmetschdienst

4.3.1 Abdeckung des potenziellen Bedarfs an Übersetzungsstunden

Der Bedarf an interkulturellem Übersetzen wird bei den beteiligten Kantonen unterschiedlich stark, aber bei keinem annähernd abgedeckt. Unsere Hochrechnungen aufgrund der allophonen Bevölkerung gehen von folgendem Bedarf aus<sup>26</sup>:

Tab. 6 Geschätzte Kosten Zentralschweizer Kantone entsprechend Anteil der allophonen Bevölkerung

Bei	Insgesamt 300'000 allophonen Personen (Definition I Obergrenze)				Insgesamt 150'000 allophonen Personen (Definition II Untergrenze)			
	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten
Total CH	100	333'376	1'200'154	108'013'860	100	141'775	510'391	45'935'190
<b>LU</b>	4.0	13'370	48'131	4'331'781	5.4	7'631	27'473	2'472'532
<b>NW</b>	0.3	1'026	3'692	332'295	0.4	527	1'896	170'617
<b>OW</b>	0.3	866	3'118	280'578	0.4	516	1'856	167'059
<b>SZ</b>	1.4	4'562	16'424	1'478'167	2.0	2'776	9'995	899'577
<b>UR</b>	0.2	705	2'538	228'426	0.3	440	1'585	142'662
<b>ZG</b>	1.6	5'426	19'534	1'758'044	1.8	2'520	9'073	816'572

Als Grundlage für die Berechnung inwieweit der Bedarf abgedeckt werden konnte, dienen die Einsatzstunden für interkulturelles Übersetzen, welche über den Dolmetschdienst abgerechnet wurden<sup>27</sup>.

<sup>26</sup> Siehe Calderón-Grossenbacher (2010), Definitionen Ober- und Untergrenze der allophonen Bevölkerung S. 13, Gesamtübersicht Bedarf in allen Kantonen S. 21

<sup>27</sup> Gemäss Einsatzstatistik BFM zu den subventionierten Vermittlungsstellen

**Tab. 7 Grad der Abdeckung der Nachfrage 2009 im Verhältnis zur Untergrenze<sup>28</sup>**

Kanton	Stunden 2009	Untergrenze	Zielerreichung
Luzern	11'421	27'473	41.6%
Nidwalden	229	1'896	12.1%
Obwalden	224	1'856	12.1%
Schwyz	479	9'995	4.8%
Uri	194	1'585	12.2%
Zug	443	9'073	4.9%

Trotz des noch ungedeckten Bedarfs kann festgestellt werden, dass die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen, wie die folgende Übersicht zeigt, insgesamt und im Einzelnen in drei Kantonen kontinuierlich zugenommen hat, während sie in drei kleineren Kantonen leicht zurück gegangen ist. Die Gründe für den Rückgang konnten in diesem Rahmen nicht weiter verfolgt werden.

**Tab. 8 Dolmetschdienst Zentralschweiz Einsatzstunden nach Kantonen**

Jahr	LU	NW	OW	SZ	UR	ZG	andere <sup>29</sup>	Total
2009	11'421	229	224	479	194	443	-	<b>14'303<sup>30</sup></b>
2008	9'048	251	241	353	156	462	163	<b>10'674</b>
2007	7'611	194	175	316	60	333	119	<b>8'808</b>
2006	6'924	124	145	257	12	137	172	<b>7'847</b>

Für das Jahr 2009 zeichnet sich noch einmal eine Steigerung der Einsatzstunden auf ungefähr 12'000 ab.<sup>31</sup> Die Zunahme des interkulturellen Übersetzens deutet auf eine vermehrte Sensibilisierung der Fachpersonen und eine wachsende Bekanntheit der Dienstleistung bei den verschiedenen öffentlichen Diensten hin.

#### 4.3.2 Kommentar zur Umsetzung von weiteren Massnahmen

Leitfäden zum Einsatz von interkulturellem Übersetzen und Vermitteln im eigentlichen Sinne haben die einzelnen Zentralschweizer Kantone nicht heraus gegeben. Selbst im Kanton Luzern wirken die erwähnten Hinweise in Dokumenten des Bildungs- und Sozialbereichs wenig systematisch. Es fehlen Kriterien für den sinnvollen Einsatz zur Orientierung des Personals. Allerdings haben die Kantone die „Information, für welche Dienstleistungen und unter welchen Voraussetzungen interkulturelle Übersetzung angemessen ist“ (Zitat) im Rahmen des Leistungsauftrags an den Dolmetschdienst delegiert. Dieser wiederum hat auf seiner Internetseite entsprechende Informationen aufgeschaltet<sup>32</sup>.

<sup>28</sup> In Anlehnung an die Berechnungen von Kurt Zubler, Schaffhausen, aufgrund der Angaben in Calderón-Grossenbacher (2010)

<sup>29</sup> Kostenübernahme durch eine Institution ausserhalb der Zentralschweiz mit Gesprächsort in einem Vertragskanton

<sup>30</sup> Inklusiv Kanton Thurgau

<sup>31</sup> Auskunft von Hansjörg Vogel, Präsident der Zentralschweizer Fachgruppe für Integration

<sup>32</sup> <http://www.dolmetschdienst.ch/p83000025.html>

Sinnvoll wäre eine direkte Anweisung durch die vorgesetzten Stellen der Verwaltung wie sie z.B. die Stadt Bern mit ihren „Tipps für den Verwaltungsalltag“<sup>33</sup> oder die Stadt Winterthur mit ihren Richtlinien für den Beizug von interkulturellen Übersetzer/innen und den „Kommunikations- und Übersetzungsrichtlinien“<sup>34</sup> erlassen haben. Diese bieten den Mitarbeitenden Orientierung und sind ein deutlicher Hinweis dafür, dass der Einsatz von interkulturellen Übersetzenden unterstützt wird.

## 5 Steuerung auf institutioneller Ebene – Universitätsspital Genf

Das Universitätsspital Genf - Hôpitaux universitaires de Genève HUG – ist das grösste der fünf Universitätsspitäler der Schweiz<sup>35</sup>. Seit Jahren ist es ein Vorreiter in Bezug auf transkulturelle Pflege und verfügt entsprechend über umfassende Regelungen und Unterstützung für interkulturelles Übersetzen. Es ist deshalb ein Beispiel dafür, wie in einem Grossbetrieb des Gesundheitswesens sinnvolle Rahmenbedingungen für interkulturelles Übersetzen geschaffen werden können und damit eine gute Qualität in der Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen gefördert wird.

Dass die Steuerung auf institutioneller Ebene von Bedeutung ist, zeigt auch ein Vergleich mit den über die offiziellen Vermittlungsstellen abgerechneten Übersetzungsstunden in zwei Kantonen: Im Universitätsspital Genf wurden im Jahr 2009 alleine mehr Übersetzungsstunden (13'500 Std.) geleistet als je einzeln in den Kantonen Bern (13'472 Std.) oder Luzern (11'421 Std.).

Das kantonale Universitätsspital Genf (HUG) verfügt über eine spezielle Internetseite mit umfassenden Informationen zum eigenen Dienst für transkulturelle Konsultationen und zum spitalinternen Vermittlungsdienst für interkulturelles Übersetzen<sup>36</sup>. Das HUG arbeitet eng mit dem Croix Rouge Genevoise (CRG) zusammen. Die interkulturellen Übersetzenden stehen beim CRG unter Vertrag. Das CRG übernimmt alle administrativen Arbeiten für die Abrechnung und Auszahlung der Übersetzungshonore. Die Einsätze vereinbaren die verschiedenen Abteilungen des Universitätsspitals direkt mit den auf einer Liste im Intranet aufgeführten interkulturellen Übersetzenden.

### 5.1 Kantonale Rahmenbedingungen

Weder im kantonalen Integrationsgesetz (Loi sur l'intégration des étrangers) noch im Umsetzungsreglement zum Integrationsgesetz (Règlement d'application de la loi sur l'intégration des étrangers) wird interkulturelles Übersetzen und Vermitteln erwähnt. Es bestehen also keine speziellen rechtlichen und normativen Vorgaben für interkulturelles Übersetzen. Das CRG erhält vom Kanton für die Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen jährliche Subventionen, im 2009 im Umfang von CHF 80'000. Es besteht jedoch kein Leistungsvertrag.

<sup>33</sup> Stadt Bern, Direktion für Bildung, Soziales und Sport. Kompetenzzentrum Integration: Im Kontakt mit fremdsprachigen Personen. Tipps für den Verwaltungsalltag. Bern:  
<http://www.bern.ch/stadtverwaltung/bss/kintegration/publikationen>

<sup>34</sup> <http://www.integration.winterthur.ch/default.asp?Sprache=D&Thema=0&Rubrik=0&Gruppe=14&Seite=202>

<sup>35</sup> Vergleichstabelle in Lüscher et al. (2001): Unternehmensstrategien der schweizerischen Universitätsspitäler. Schweiz. Ärztezeitung 2001;82, Nr. 22, S. 1126 - <http://www.saez.ch/pdf/2001/2001-22/2001-22-522.PDF>

<sup>36</sup> <http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch>

### 5.1.1 Abdeckung des potenziellen Bedarfs an Übersetzungsstunden

Der Bedarf an interkulturellem Übersetzen wird im Kanton Genf hinsichtlich Bedarf-Untergrenze erst gut zur Hälfte abgedeckt. Unsere Hochrechnungen aufgrund der allophonen Bevölkerung gehen von folgendem Bedarf aus<sup>37</sup>:

**Tab. 9 Geschätzte Kosten im Kanton Genf entsprechend Anteil der allophonen Bevölkerung**

Bei	Insgesamt 300'000 allophonen Personen (Definition I Obergrenze)				Insgesamt 150'000 allophonen Personen (Definition II Untergrenze)			
	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten	Anteil in %	Anzahl Allophone	Einsatzstd.	Kosten
Total CH	100	333'376	1'200'154	108'013'860	100	141'775	510'391	45'935'190
<b>GE</b>	<b>7.5</b>	<b>25'148</b>	<b>90'531</b>	<b>8'147'834</b>	<b>6.7</b>	<b>9'430</b>	<b>33'949</b>	<b>3'055'381</b>

Als Grundlage für die Berechnung inwieweit der Bedarf abgedeckt werden konnte, dienen die Einsatzstunden für interkulturelles Übersetzen, welche im Jahr 2009 über die vom Bund subventionierte Vermittlungsstelle des Croix Rouge Genevoise abgerechnet wurden.

**Tab. 10 Grad der Abdeckung der Nachfrage 2009 im Verhältnis zur Untergrenze<sup>38</sup>**

Kanton	Stunden 2009	Untergrenze	Zielerreichung
<b>Genf</b>	17'655	33'949	52%

Unter den institutionellen Kunden des Croix Rouge Genevoise ist das HUG der grösste Kunde. Im Jahr 2008 gingen 10'720 Std. von 14'418 Std. auf das Konto des HUG, im Jahr 2009 waren es 13'500 Std. von total 17'655 Std.

Trotz fehlender Vorgaben von Seiten des Kantons hat das kantonale Universitätsspital Genf Massnahmen getroffen, um die Kommunikation mit den fremdsprachigen PatientInnen auch mittels interkulturellem Übersetzen zu ermöglichen. Im Folgenden wird nun deshalb nicht die Situation im Kanton Genf beschrieben sondern allein die Art und Weise, wie interkulturelles Übersetzen innerhalb des Universitätsspitals gehandhabt wird.

## 5.2 Richtlinien oder Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen

Auch innerhalb einer Institution sind Richtlinien oder ein Leitfaden sinnvoll, um verbindliche Standards zu setzen und Kriterien für den Einsatz von interkulturellen Übersetzenden, die Auftragsabwicklung und die Übernahme der Kosten fest zulegen. Für die Steuerung und Koordination innerhalb einer Institution bedeutet dies, dass die Praxis vereinheitlicht wird und klare Einsatzkriterien den Fachleuten in der Praxis eine Orientierungshilfe bieten.

<sup>37</sup> Siehe Calderón-Grossenbacher (2010), Definitionen Ober- und Untergrenze der allophonen Bevölkerung S. 13, Gesamtübersicht Bedarf in allen Kantonen S. 21

<sup>38</sup> In Anlehnung an die Berechnungen von Kurt Zubler, Schaffhausen, aufgrund der Angaben in Calderón-Grossenbacher (2010)

### 5.2.1 PatientInnen-Charta und Leitfaden zum interkulturellen Übersetzen

Im Universitätsspital Genf sind aufgrund der Vielfalt der PatientInnen und des Spitalpersonals die interkulturelle Kommunikation und die unterschiedlichen Vorstellungen über Gesundheit und Krankheit seit Jahren ein wichtiges Thema. Die folgenden Zitate von der Internetseite für transkulturelle Konsultationen und interkulturelles Übersetzen enthalten die grundlegende Ausrichtung der „Politik“ des HUG.

#### Consultation transculturelle et Interprétariat

##### Introduction<sup>39</sup>

Notre mission est de faciliter la prise en charge des patients de langues et de cultures différentes aux HUG, et ceci par l'intermédiaire de :

la consultation transculturelle  
le service d'interprétariat.

A Genève :

38% de la population est de nationalité étrangère

16% est binationale (suisse et étranger)

25% de la population parle une langue autre que le français comme langue principale

et aux HUG plus de la moitié des patients et des soignants sont de nationalité étrangère.

Cette diversité culturelle et linguistique, mais aussi sociale et économique, se traduit par une multiplication des conceptions culturelles de la santé et des soins véhiculées tant par les patients que par les professionnels de la santé. Elle complexifie ainsi la prise en charge, et peut être source de difficultés pour le soignant.

Les HUG se sont engagés dans leur charte du patient à respecter l'individualité, la culture et les croyances du patient et à solliciter sa participation à toutes les décisions le concernant. Afin de pouvoir garantir une qualité des soins optimale avec des patients d'horizons variés, nous vous proposons :

une assistance linguistique : par le biais du service d'interprétariat

un éclairage culturel : par l'intervention de la consultation transculturelle.

##### Service d'Interprétariat<sup>40</sup>

C'est dans ce contexte que les HUG ont élaboré une charte du patient qui correspond à un engagement autour de sept points clés : l'accueil, la communication, le partenariat, le respect, la qualité, la recherche et les soins. La charte du patient rend visible le devoir des soignants d'informer et le droit des patients de savoir.

Pour la population ayant une maîtrise limitée du français, l'application de cette charte se heurte à l'obstacle linguistique. Afin de respecter la personne non-francophone dans son intégrité, l'informer de façon claire et complète, la traiter en partenaire, l'interprétariat est essentiel, et une partie intégrante des soins.

Aux HUG, un service d'interprétariat coordonné par la Croix Rouge Genevoise est mis à disposition pour toutes les équipes médico-soignantes des HUG depuis 1999. Le service est payé par les budgets départementaux, et est gratuit pour le patient.

Vous trouverez dans ces pages toutes les informations nécessaires pour pouvoir profiter de ce service.

<sup>39</sup> Grau unterlegte Texte sind Hervorhebungen der Autorin im Hinblick auf die Relevanz für Massnahmen zum interkulturellen Übersetzen. Volltext siehe:

[http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/qui\\_sommes\\_nous/qui\\_sommes\\_nous.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/qui_sommes_nous/qui_sommes_nous.html).

<sup>40</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/introduction.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/introduction.html)

Warum und wann interkulturelles Übersetzen angezeigt ist, wird in folgendem Text, der direkt auf der Internetseite zu finden ist, deutlich. Zudem finden sich Hinweise auf interkulturelles Übersetzen auch in der Empfangsbroschüre, die sich an PatientInnen richtet wie in einer allgemeinen Broschüre, welche sich eher an das Spitalpersonal richtet.

#### Consignes pour l'utilisation du service d'interprétiariat<sup>41</sup>

« Même en présence d'une famille ou de proches bien disposés à l'égard du malade, même s'il n'existe pas de conflit d'intérêt entre le malade et l'institution qui mettrait un soignant interprète en porte-à-faux, **le Conseil pense que l'on devrait systématiquement envisager le recours, au moins initialement, à un interprète mandaté et professionnel.** En effet, cet interprète est le garant de la qualité de la communication médicale et culturelle, qui est un élément essentiel pour que la prise en charge ultérieure du malade soit optimale »

(Avis du Conseil d'éthique clinique des HUG, 2002)

- 1) Tout patient a le droit à un interprète formé pour faciliter la communication des informations médicales (voir Brochure d'accueil, page 5<sup>42</sup>; plaquette institutionnelle, page 5<sup>43</sup>). Actuellement dans les HUG, il s'agit uniquement des interprètes de la Croix Rouge Genevoise.
- 2) Ce service est gratuit pour le patient. Quoi qu'il en soit le statut du patient et le service qui demande la consultation pour le patient, c'est le service qui a besoin de l'interprète qui doit organiser et payer pour le RDV<sup>44</sup> avec l'interprète.
- 3) Le recours à des interprètes non-formés (ex. membres du personnel HUG bilingues ou membres de la famille du patient) doit se limiter dans la mesure possible à des urgences et à la communication des informations non-médicales simples (prise de RDV, information administrative, etc.).
- 4) Pour assurer la confidentialité, la fidélité de la traduction et la neutralité de l'interprète, un interprète formé doit être utilisé dans toutes les situations où la sécurité du patient, le risque d'erreur médical ou la compréhension des options de traitement pourront être affectés :
  - a) Anamnèse médicale
  - b) Explications du diagnostic et des propositions de traitement
  - c) Explications des changements dans la maladie ou du traitement
  - d) Discussions des problèmes de santé mentale
  - e) Explications des procédures médicales, des examens, ou des interventions chirurgicales
  - f) Explications de l'utilisation de restraints ou d'isolement
  - g) Obtention du consentement éclairé
  - h) Explications de la prise de médicaments et des éventuels effets secondaires
  - i) Entretien de sortie
  - j) Discussion des directives anticipées
  - k) Discussion des décisions en fin de vie
- 5) Le recours aux enfants en dessous de 18 ans pour interpréter des informations d'importance médicale est à éviter.

Das Personal findet auf der Internetseite weitere konkrete Anleitungen und Materialien<sup>45</sup>:

<sup>41</sup> [http://consult-transculturelle-interpretiariat.hug-ge.ch/service\\_interpretiariat/Consignes.html](http://consult-transculturelle-interpretiariat.hug-ge.ch/service_interpretiariat/Consignes.html)

<sup>42</sup> [http://www.hug-ge.ch/\\_library/pdf/Actualite\\_sante/broch\\_accueil\\_2007.pdf](http://www.hug-ge.ch/_library/pdf/Actualite_sante/broch_accueil_2007.pdf)

<sup>43</sup> [http://www.hug-ge.ch/\\_library/pdf/Actualite\\_sante/plaquette\\_institutionnellefr.pdf](http://www.hug-ge.ch/_library/pdf/Actualite_sante/plaquette_institutionnellefr.pdf)

<sup>44</sup> RVD = Rendez-vous

<sup>45</sup> Alle im Folgenden aufgeführten Seiten sind auf dieser Seite mit Links aufgeführt: [http://consult-transculturelle-interpretiariat.hug-ge.ch/service\\_interpretiariat/introduction.html](http://consult-transculturelle-interpretiariat.hug-ge.ch/service_interpretiariat/introduction.html)

- Anleitung zur Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden: Comment travailler avec un interprète<sup>46</sup>
- Liste des interprètes: Diese Liste des CRG ist nur dem Personal über Intranet zugänglich
- Liste des langues par pays: Hintergrundinformationen
- Rapport d'incident pour le service d'interprétariat: Formular zum Melden von unerwünschten Vorfällen beim interkulturellen Übersetzen
- Décomptes pour l'interprétariat: vorbereitete Abrechnungformulare für die einzelnen Kliniken
- Infos utiles pour la prise en charge d'un patient migrant: Informationen zu Versicherungsanspruch und finanzierenden Stellen je nach Aufenthaltsstatus der MigrantInnen, Ansprechpersonen und Internet-Adresse für interkulturelles Übersetzen etc.
- Paroles de Migrants: Broschüre mit Zeugnissen von MigrantInnen über ihre Erfahrungen mit dem Gesundheitssystem

Unter „Informations pratiques“<sup>47</sup> finden sich zudem ausführliche Hintergrundinformationen inkl. Literaturhinweisen und weiteren Angaben für das Personal, Kontakt für Weiterbildung von Teams zur Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden, Hinweise und Regeln für interkulturelles Übersetzen etc. – eine wahre Fundgrube, und trotzdem übersichtlich und praktisch organisiert.

### 5.3 Überblick über weitere Massnahmen und Steuerungselemente

Tab. 11 Bemerkungen zu weiteren Massnahmen und Steuerelementen am Universitätsspital Genf

Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination	Bemerkungen zum Stand am Universitätsspital Genf
<i>Finanzielle Rahmenbedingungen</i>		
<b>Budgetposten ins Gesamtbudget integrieren:</b> je nach Finanzierungsart als Globalbudget oder aufgeteilt auf die verschiedenen Bereiche und Dienste (Soziales, Gesundheit, Bildung, Anderes, etc.)	Damit wird eine Grundlage geschaffen um die Kostenentwicklung zu kontrollieren. Allfällige Budgetanpassungen oder Änderungen der Massnahmen sind in der Folge möglich.	Die Dienstleistung des interkulturellen Übersetzens wird über die Abteilungsbudgets des HUG finanziert. Für die PatientInnen ist sie gratis.

<sup>46</sup> Ein Auszug aus: « A mots ouverts », guide de l'entretien bilingue à l'usage des soignants et interprètes, A. Bischoff et L. Loutan, HUG, 1998

<sup>47</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/infos\\_pratiques/liens.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/infos_pratiques/liens.html)

Fortsetzung Tab. 11

Instrumente und Inhalte	Nutzen für die Steuerung und Koordination	Bemerkungen zum Stand am Universitätsspital Genf
<i>Finanzielle Rahmenbedingungen</i>		
<p><b>Leistungsvertrag, Kriterien für finanzielle Beiträge:</b> Verbindliche Definition der Aufgaben, der Qualitätssicherung, der Zusammenarbeitsbedingungen mit ausgewiesenen Fachdiensten (z.B. Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen, Telefondolmetschdienste etc.)</p>	<p>Mit der transparenten Bezeichnung der zuständigen Fachstelle(n) und externen Vermittlungsstellen wird Klarheit bezüglich Zuständigkeit und Abgeltung geschaffen. Wenn die finanziellen Beiträge an Qualitätskriterien gebunden werden, trägt dies bei zur Qualitätssicherung.</p>	<p>Es besteht ein Zusammenarbeitsvertrag mit dem CRG<sup>48</sup>. Nur in Ausnahmefällen können andere interkulturelle Übersetzende als diejenigen des CRG engagiert werden.<sup>49</sup> Damit ist die Qualität soweit sie das CRG gewährleisten kann, gesichert.</p>
<i>Strukturelle Rahmenbedingungen</i>		
<p><b>Zugang und Mittel für Information und Sensibilisierung:</b> Das Angebot des interkulturellen Übersetzens an geeigneter Stelle im Internet vorstellen und die dazu erarbeiteten Grundlagen (Richtlinien, Leitfaden) und Instrumente (z.B. Formulare) zugänglich machen.</p>	<p>Wenn die Informationen allen Interessierten auf einheitliche Weise zugänglich gemacht werden, schafft dies Transparenz und erleichtert den Zugang zu praxisorientierter Information.</p>	<p>Internetseite des HUG enthält alle nötigen Informationen. Zudem wird allen neuen Mitarbeitenden eine plastifizierte Karte mit nützlichen Informationen zu Umgang mit PatientInnen mit Migrationshintergrund abgegeben: „Infos utiles pour la prise en charge d'un patient migrant“ (Siehe auch oben Liste der Materialien und Anleitungen auf Internet).</p>
<p><b>Zugang zu professionellen interkulturellen Übersetzenden</b> sicherstellen, indem die für Rekrutierung und Qualitätssicherung zuständige Stelle (interne oder externe Vermittlungsstelle) bezeichnet wird.</p>	<p>Siehe oben unter Leistungsvertrag</p>	<p>Siehe oben „Leistungsvertrag, Kriterien für finanzielle Beiträge“</p>
<p>Zeit und Raum für <b>Weiterbildung der Fachleute</b> schaffen, z.B. über interne oder externe Weiterbildung zum Thema „Führen eines Dialogs und Zusammenarbeit mit interkulturellen Übersetzenden“.</p>	<p>Damit wird die Qualität der Zusammenarbeit zwischen Fachpersonen und interkulturellen Übersetzenden gefördert und die effiziente Kommunikation mit fremdsprachigen KundInnen unterstützt.</p>	<p>Interne Weiterbildungen für das Personal werden angeboten (siehe unten).</p>

5.3.1 Sensibilisierung und Weiterbildung der Mitarbeitenden

Das HUG bietet gemäss Patricia Hudelson, Verantwortliche für interkulturelles Übersetzen am HUG, auch interne Weiterbildungen für das Personal an<sup>50</sup>. Diese werden bisher nicht systematisch in allen Departementen des Spitals durchgeführt. Jedoch erhalten alle neu eintretenden Mitarbeitenden (ohne ÄrztInnen) in der halbtägigen Einführungsveranstaltung während 10 Min. Informationen über das inter-

<sup>48</sup> <http://www.croix-rouge-ge.ch/homepage.html>

<sup>49</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/liste\\_interpretes.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/liste_interpretes.html)

<sup>50</sup> [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/formation.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/formation.html)

kulturelle Übersetzen, die Aufforderung diese Dienstleistung bei Bedarf zu gebrauchen und die plastifizierte Karte mit den nötigen Informationen zu Kontaktadressen und Internetseite.

Eine ähnliche Kurz-Information für die neu eintretenden ÄrztInnen fand 2010 erstmals statt. Die systematische Information in diesem Rahmen ist in Einführung. Alle MedizinstudentInnen erhalten zudem im 4. Jahr eine 2-stündige Einführung mit folgenden Inhalten: Gründe für interkulturelles Übersetzen, Auswirkungen von Sprachbarrieren, Informationen zum Vermittlungsdienst und erste praktische Hinweise zur Arbeit mit interkulturellen Übersetzenden.

Eine interne Umfrage im Jahr 2008 unter 700 ÄrztInnen, 700 Pflegepersonen und 93 Sozialarbeitenden gab Aufschluss über die Gründe weshalb interkulturelle Übersetzende oder andere Formen der Verständigung mit fremdsprachigen PatientInnen eingesetzt werden. Das Ergebnis zeigt, dass das Personal, das über eine Weiterbildung für die Arbeit mit interkulturellen Übersetzenden verfügt, generell davon überzeugt ist, dass nur professionelle Übersetzende eingesetzt werden sollten. Die Politik bezüglich Einsatz von interkulturellen Übersetzenden ist nicht in allen Departementen des HUG gleich. Einige der Befragten erwähnen in der Umfrage, dass sie angewiesen wurden, möglichst wenig von dieser Dienstleistung Gebrauch zu machen um Kosten zu sparen. Schlussfolgerung der 2009 publizierten Untersuchung<sup>51</sup> war, dass eine spitalweite Strategie und Aktivitäten auf Dienststellenebene nötig wären, um eine durchgehende Kultur adäquater Kommunikation mit fremdsprachigen PatientInnen zu gewährleisten. Im Anschluss an die Studie wurden an alle Dienststellen die plastifizierten Karten<sup>52</sup> mit Informationen zum Umgang mit MigrantInnen verteilt.

### **5.3.2 Kommentar zur Förderung des interkulturellen Übersetzens am Universitätsspital HUG**

Die umfangreichen Informationen, aufgeschalteten Anleitungen und Formulare auf der eigens für interkulturelles Übersetzen geführten Internetseite sind benutzerInnenfreundlich und erlauben eine rasche Orientierung. Durch die Bezeichnung einer zuständigen Ansprechstelle erhält diese Dienstleistung innerhalb des Spitals eine qualifizierte Betreuung und Weiterentwicklung. Obwohl die PatientInnen-Charta das Recht auf Verstehen und Verstanden-werden hervor hebt, arbeiten gemäss der internen Befragung nicht alle Departemente des Spitals nach diesem Grundsatz. Leitlinien und Richtlinien für die Abläufe und die Finanzierung allein sind also keine Garantie für eine konsequente und einheitliche Umsetzung. Vielmehr scheint die Sensibilisierung des Personals ebenfalls ein wichtiger Faktor zu sein. Ob die stetige Zunahme der Einsatzstunden (siehe oben 5.1.1) auf die Sensibilisierungsanstrengungen zurück zu führen ist, kann nicht eindeutig belegt werden. Die Verankerung beim Spitalpersonal wird jedoch dank der zuständigen Stelle für interkulturelles Übersetzen schrittweise an die Hand genommen. Die oben beschriebenen Massnahmen zur Sensibilisierung und Weiterbildung des Spitalpersonals gehen in die Richtung einer konsequenten Information und Förderung.

---

<sup>51</sup> Hudelson Patricia, Vilpert Sarah (2009): Overcoming language barriers with foreign-language speaking patients: a survey to investigate intra-hospital variation in attitudes and practices. Department of Community Medicine and Primary Care, Geneva University Hospitals, Geneva - <http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9/187>

<sup>52</sup> „Infos utiles pour la prise en charge d'un patient migrant“, Link auf pdf-Dokument siehe : [http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service\\_interpretariat/Consignes.html](http://consult-transculturelle-interpretariat.hug-ge.ch/service_interpretariat/Consignes.html)

## 6 Förderung des interkulturellen Übersetzens durch die Weiterbildung des Personals

Erfahrungen und Beobachtungen in der Praxis zeigen, dass erfolgreiche Gespräche mit interkultureller Übersetzung dazu führen, dass Fachpersonen eher bereit sind, bei Bedarf auch weiterhin professionelle interkulturelle Übersetzende aufzubieten<sup>53</sup>. Jedoch spielt auch die Aus- und Weiterbildung des Fachpersonals eine Rolle<sup>54</sup>. Dazu gehörend drei Elemente: Sensibilisierung, Information und Ausbildung in der praktischen Umsetzung.<sup>55</sup>

### Sensibilisierung

Fachpersonen müssen vorerst sensibilisiert werden hinsichtlich

- der Konsequenzen, wenn Sprachbarrieren die Kommunikation mit KlientInnen, PatientInnen, SchülerInnen oder Eltern verunmöglichen;
- des Nutzens der interkulturellen Übersetzung für die gegenseitige Verständigung, die erst eine effiziente Anamnese und eine adäquate Ausführung der Therapieanleitung ermöglicht;
- der Problematik beim Einsatz von Kindern sowie der Grenzen von Laiendolmetschenden;
- der Rollen und Kompetenzen von professionellen interkulturellen Übersetzenden und deren berufsethischen Kodexes;
- des Rechts der PatientInnen auf Verstehen und Verstanden-werden.

### Information

Fachpersonen müssen wissen,

- wo und wie sie Zugang zu professionellen interkulturellen Übersetzenden haben,
- wie die Finanzierung geregelt ist und
- welche Kompetenzen sie von professionellen interkulturellen Übersetzenden erwarten können.

### Ausbildung in der praktischen Umsetzung

Fachpersonen sollen wissen,

- wie der Ablauf eines Dialogs vor- und nachbereitet sowie durchgeführt wird, sowie
- welche Verhaltensregeln für die Fachperson und den/die interkulturelle ÜbersetzerIn gelten.

Im Folgenden werden die Erfahrungen bzw. das Vorgehen in der Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen anhand von je einem Beispiel aus dem Gesundheits- und dem Bildungsbereich kurz beschrieben.

---

<sup>53</sup> Ergebnisse von Interviews mit Schulleitungen, siehe Calderón-Grossenbacher (2010), Beispiele Kanton Waadt und Stadt Bern)

<sup>54</sup> Siehe oben, Studie Universitätsspital Genf von Hudelson und Vilpert

<sup>55</sup> Siehe Präsentation von Patricia Hudelson, Orest Weber: Formation des professionnel-le-s au travail avec interprète: nécessités et stratégies. Assises romandes de l'interprétariat communautaire, 30. Sept. 2010, Lausanne, Atelier 2, Pdf-Folien: [http://www.appartenances.ch/Intermedia\\_Assises.html#PresInterv](http://www.appartenances.ch/Intermedia_Assises.html#PresInterv)

## 6.1 Wirkung interner Weiterbildung im Gesundheitsbereich

Eine Interventionsstudie am Universitätsspital Lausanne (Centre hospitalier universitaire vaudois – CHUV) von 2008-2010 untersuchte die Wirkung interner Weiterbildung zu interkulturellem Übersetzen auf die Praxis des Klinikpersonals<sup>56</sup>. Dabei wurde an je einer Teamsitzung in den verschiedenen Kliniken eine interne Weiterbildung anhand einer Kurzfilmszene durchgeführt. In der Szene kam in einem therapeutischen Gespräch ein Laien-Dolmetscher zum Einsatz. Sowohl dieser wie auch die Fachperson machen im Film so gut wie alles falsch, was falsch gemacht werden kann in einer solchen Kommunikationssituation<sup>57</sup>. Die offensichtlichen Fehler wurden in den Teams nach der Filmvorführung besprochen. Anschliessend wurden die Teams über den korrekten Ablauf eines Gesprächs, d.h. über die Regeln zur Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung eines Gesprächs mit interkultureller Übersetzung informiert. Dem Personal wurde weiter eine Anleitungskarte abgegeben, die die wichtigsten Regeln auf einfache Art beschreibt. In einem Pre- und Posttest wurden der Umfang der Konsultationen mit interkultureller Übersetzung, die Kenntnisse über das richtige Vorgehen und die Gründe, die die Befragten bezüglich Einbezug von professionellen oder anderen interkulturellen Übersetzenden angaben, erfasst. Die Intervention resp. die Weiterbildung zeigte grosse Wirkung. Nach der Weiterbildung nahm der Umfang der Konsultationen mit interkultureller Übersetzung in allen Abteilungen um ein bis zwei Drittel zu. Mehr Fachpersonen forderten eine professionelle interkulturelle Übersetzung bei der Vermittlungsstelle von Appartenances an.

Das Bundesamt für Gesundheit unterstützt im Rahmen der Strategie Migration und Gesundheit auch die Aus- und Weiterbildung im Gesundheitswesen. In diesem Rahmen sind verschiedene Materialien erarbeitet worden<sup>58</sup>. So wird beispielsweise in den „Ausbildungsempfehlungen Migration und Gesundheit“<sup>59</sup> im „Themenblock 1 Interaktion“ folgendes Ziel gesetzt: „Eine Verständigungsbasis sicherstellen und mit Migrantinnen und Migranten sachgerecht kommunizieren“. Eine der hier zu erreichenden Handlungskompetenzen beinhaltet die „Fähigkeit, eine adäquate Verständigungsbasis sicher zu stellen und in unterschiedlichen Kontexten angemessen und sachgerecht zu kommunizieren“. Professionelles interkulturelles Übersetzen ist ebenda als Thema explizit aufgeführt. Verschiedene Spitäler und auch das Schweizerische Rote Kreuz bieten Aus- und Weiterbildung zur transkulturellen Pflege<sup>60</sup> an. In diesem Rahmen wird meist auch das interkulturelle Übersetzen thematisiert.

## 6.2 Einführung im Rahmen der Ausbildung von Primarlehrpersonen

Im Rahmen einer Semestervorlesung zu „Das Eigene und das Fremde: Migration und Multikulturalität“ für angehende Primarlehrpersonen im 2. Ausbildungsjahr wurde eine einstündige Sequenz zum interkulturellen Übersetzen durchgeführt.<sup>61</sup> Zur Sensibilisierung wurde mit dem Filmmaterial von „Triolog.

---

<sup>56</sup> Ebd.

<sup>57</sup> Diese Tatsache stiess bei der Präsentation des Films im Atelier des Assises romandes vom 30.08.2010 besonders bei den anwesenden interkulturellen Übersetzenden auf grosse Ablehnung. Sie befürchteten, dass diese Darstellung kontraproduktiv sein und ihrem Ruf schaden könnte. Wenn Material mit Negativbeispielen eingesetzt wird, ist eine klare Information über die Rolle und Kompetenzen von professionellen interkulturellen Übersetzenden unabdinglich.

<sup>58</sup> <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07690/07829/index.html?lang=de>

<sup>59</sup>

[http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07690/07829/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,Inp6I0NTU042I2Z6In1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDdX1,g2ym162epYbg2c\\_JjKbNoKSn6A--](http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07690/07829/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,Inp6I0NTU042I2Z6In1acy4Zn4Z2qZpnO2Yuq2Z6gpJCDdX1,g2ym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A--)

<sup>60</sup> <http://www.transkulturelle-kompetenz.ch/index2.php?m=3&nm=111>

<sup>61</sup> Die Autorin war die verantwortliche Dozentin.

Dolmetschen im Gesundheitswesen<sup>62</sup> gearbeitet. Es wurde die erste Version der 2. Szene mit dem Mädchen als Übersetzerin vorgeführt. Danach fand eine Diskussion darüber statt, was hier falsch gelaufen war. Anschliessend wurde die 2. Version der gleichen Szene mit dem professionellen Übersetzer abgespielt. In der Diskussion wurde erarbeitet, welche Vorteile der Einsatz einer professionellen Übersetzungsperson hat und warum ein Kind nicht dafür beigezogen werden darf. Weiter wurde auch besprochen, wann interkulturelle Übersetzung im Elterngespräch notwendig ist. Nach dieser Phase der Sensibilisierung folgte die Information über die Kompetenzen professioneller interkultureller Übersetzenden, über die in der Region zuständigen Vermittlungsstellen und die Finanzierungsmöglichkeiten im schulischen Rahmen. Dazu wurde Informations-Material mit Adressen abgegeben. Für die praktische Anleitung zur Durchführung eines Dialog-Gesprächs wurde die Kurzanleitung aus „Mit anderen Worten. Knackpunkte im dolmetschervermittelten Gespräch“<sup>63</sup> abgegeben. Diese einstündige Sequenz war eingebettet in die breitere Thematik der Kommunikation mit Eltern aus Migrationsfamilien.

### 6.3 Kommentar zur Aus- und Weiterbildung der Fachpersonen

Die Inhalte der Aus- und Weiterbildung zum Einbezug von interkulturellen Übersetzenden haben, wie die obigen Beispiele zeigen, vom zeitlichen Umfang her in einer 1-2-stündigen Sequenz Platz. Auch bereits kurze 10-minütige Informationen verbunden mit der Abgabe von Materialien als Erinnerungsstütze und ergänzenden Hilfestellungen (Anleitungen, Formulare, Ansprechstellen) können schon sinnvoll sein, wie das Beispiel des HUG zeigt.

Sicher könnten die Vermittlungsstellen über zahlreiche weitere konkrete Beispiele zu Form und Inhalt von betriebsinternen Weiterbildungen für Fachpersonen berichten. Hier wäre der Austausch von Erfahrungen und Materialien sicher sinnvoll.

Die Hürde für einen entsprechenden Input scheint eher der Zugang zu geeigneten Anlässen und internen Weiterbildungen des Personals bzw. der Studierenden zu sein. Oft ist es abhängig vom Engagement und Interesse von Einzelpersonen. Entsprechend müssen also in einem ersten Schritt die Zuständigen für Aus- und Weiterbildung für die Sache sensibilisiert werden. Dafür sind je nach Ausgangslage Strategien auf unterschiedlichen Ebenen nötig:

- persönliche Überzeugungsarbeit,
- ethische und rechtliche Argumente<sup>64</sup>, rechtliche Vorgaben,
- von der Institution vorgegebene Qualitätsmerkmale für die Kommunikation mit fremdsprachigen KlientInnen,
- Kosten-Nutzen-Studien<sup>65</sup>,
- usw.

---

<sup>62</sup> Pickel Regula, Bischoff Alexandre, Loutan Louis (2002): Dialog. Dolmetschen im Gesundheitswesen. HUG, (Interpret, BAG), Genf

<sup>63</sup> Bischoff A. und Loutan L. (2000): „Mit anderen Worten, Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege“ Hôpitaux universitaires de Genève HUG, Genf

<sup>64</sup> Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008): Übersetzen im Gesundheitsbereich: Ansprüche und Kostentragung. Gutachten zuhanden des Bundesamts für Gesundheit. Bern; und von denselben Autoren (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Herausgeberin: Schweizerische Konferenz der Integrationsdelegierten KID, Bern

<sup>65</sup> Gehrig Matthias, Graf Iris (2009): Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitsbereich. Vorstudie. Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS, im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit, Bern: <http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/07964/index.html?lang=de>

## **7 Folgerungen und Empfehlungen für die rechtliche und strukturelle Steuerung des interkulturellen Übersetzens**

### **7.1 Es braucht Sensibilisierungsarbeit auf politischer Ebene**

Wenn Massnahmen auf rechtlicher und struktureller Ebene gefördert werden sollen, braucht es neben den entsprechenden Berichten und Empfehlungen des Bundes und der TAK auch Sensibilisierungsarbeit bei den Entscheidungstragenden in Politik und Verwaltung. Mit der ablehnenden Haltung gegenüber der Finanzierung von interkulturellem Übersetzen in der Vernehmlassung zum Integrationsgesetz des Kantons Bern wird einmal mehr deutlich, dass bei den politisch interessierten Kreisen das Verständnis für den Sinn und die Notwendigkeit des interkulturellen Übersetzens und Vermittelns weitgehend fehlt. Es ist noch nicht gelungen, Sinn und Zweck dieser Dienstleistung ausserhalb der Integrations-Fachkreise überzeugend zu erklären.

Bei politischen Prozessen, die sich mit Integrationsmassnahmen befassen, ist es deshalb angezeigt, diese dahingehend zu begleiten, dass interkulturelles Übersetzen und Vermitteln berücksichtigt wird. Dafür sind konkrete Vorschläge und Sensibilisierungsarbeit vor Ort, d.h. in den entscheidenden Phasen des Prozesses und auf persönlicher Ebene bei den Entscheidungstragenden nötig.

### **7.2 Aus- und Weiterbildung der Fachleute fördert sinnvolle Einsätze**

Das interkulturelle Übersetzen kann anstelle von Top-Down-Prozessen auch von der Basis her, von Bedarfs- oder NutzerInnenseite her gefördert werden: Wenn das Thema systematisch in der Aus- und Weiterbildung von Fachpersonen behandelt wird, fördert dies die Nachfrage nach professionellem interkulturellem Übersetzen, wie dies die Beispiele von den Universitätsspitaler Genf und Lausanne zeigen. Die Fachpersonen sind dann sensibilisiert für die Folgen von Sprachbarrieren, kennen die Qualitätskriterien für eine professionelle interkulturelle Übersetzung, wissen, wie sie diese organisieren müssen und können mit der Trialogsituation umgehen. Positive Erfahrungen in der Praxis fördern den regelmässigen Einbezug von professionellen Übersetzenden, wenn Bedarf besteht.

### **7.3 Strukturen und Rahmenbedingungen schaffen auch ohne spezielle gesetzliche Grundlagen**

Es ist möglich, Leistungsverträge und andere Massnahmen für interkulturelles Übersetzen auch ohne spezifische gesetzliche Grundlagen auf kantonaler oder institutioneller Ebene einzuführen und umzusetzen. Dies zeigen das Beispiel aus der Zentralschweiz für die interkantonale Ebene, das Beispiel aus dem Kanton Genf mit den kantonalen Subventionen für die Vermittlungsstelle Croix Rouge Genevoise und das Beispiel des Universitätsspitals Genf für die institutionelle Ebene.

Von daher ist es sinnvoll, von Fall zu Fall zu analysieren, welcher Weg am schnellsten zum Ziel führt. Es geht darum, das interkulturelle Übersetzen als Dienstleistung für eine gute Kommunikation mit fremdsprachigen MigrantInnen und schweizerischen Stellen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich zu etablieren. Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln soll längerfristig in der täglichen Arbeit mit einem vielfältigen Publikum bei Verständigungsschwierigkeiten systematisch als Option und Qualitätsfaktor in Betracht gezogen werden, unabhängig vom Engagement und der Sensibilität einzelner Fachpersonen.

## Literaturverzeichnis

Achermann Alberto, Künzli Jörg (2008): Übersetzen im Gesundheitsbereich: Ansprüche und Kostentragung. Gutachten zuhanden des Bundesamts für Gesundheit. Bern:

<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/index.html?lang=de>

Achermann Alberto, Künzli Jörg (2009): Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates. Herausgeberin: Schweizerische Konferenz der Integrationsdelegierten KID, Bern

Bischoff Alexandre und Loutan Louis (2000): „Mit anderen Worten, Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege“ Hôpitaux universitaires de Genève HUG, Genf

Calderón-Grossenbacher Ruth (2010): Interkulturelles Übersetzen und Vermitteln im Sozial- und Bildungsbereich: Aktuelle Praxis und Entwicklungspotenzial. Bundesamt für Migration, Bern:  
<http://www.bfm.admin.ch/content/bfm/de/home/themen/integration/dokumentation.html>

Gehrig Matthias, Graf Iris (2009): Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitsbereich. Vorstudie. Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS, im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit, Bern:

<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/07692/07831/07964/index.html?lang=de>

Hudelson Patricia, Vilpert Sarah (2009): Overcoming language barriers with foreign-language speaking patients: a survey to investigate intra-hospital variation in attitudes and practices. Department of Community Medicine and Primary Care, Geneva University Hospitals, Geneva

<http://www.biomedcentral.com/1472-6963/9/187>

Hudelson Patricia, Weber Orest (2010): Formation des professionnel-le-s au travail avec interprète: nécessités et stratégies. Assises romandes de l'interprétariat communautaire, 30. Sept. 2010, Lausanne, Atelier 2 , Pdf-Folien:

[http://www.appartenances.ch/Intermedia\\_Assises.html#PresInterv](http://www.appartenances.ch/Intermedia_Assises.html#PresInterv)

Lüscher et al. (2001): Unternehmensstrategien der schweizerischen Universitätsspitäler. Schweiz. Ärztezeitung 2001;82, Nr. 22, S. 1126:

<http://www.saez.ch/pdf/2001/2001-22/2001-22-522.PDF>

Pickel Regula, Bischoff Alexandre, Loutan Louis (2002): Trialog. Dolmetschen im Gesundheitswesen. HUG, (Interpret, BAG), Genf

Tripartite Agglomerationskonferenz (TAK) (2009) – die politische Plattform von Bund, Kantonen sowie Städten und Gemeinden: Bericht zur Entwicklung der schweizerischen Integrationspolitik vom 30. Juni 2009 (Kurzform: TAK-Bericht):

<http://www.ejpd.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/ber-tak-integr-d.pdf>

Zentralschweizer Fachgruppe Integration (2010): Bericht und Antrag zu gemeinsamen Grundlinien einer Integrationspolitik der Zentralschweizer Kantone, Schwyz (unveröffentlichtes Dokument). Nachtrag: der entsprechende Beschluss der ZRK vom 19.05.2011 sowie die beiden Berichte bzw. Antrag und Leistungsauftrag für den Dolmetschdienst finden sich auf: [www.zrk.ch](http://www.zrk.ch) → Plenarversammlung → Geschäfte → in Suchmaske Stichwort „Dolmetschen“ eingeben

Auf eine separate Auflistung der konsultierten Dokumente der Bundesämter, der Kantone und Städte sowie des Universitätsspitals Genf wird verzichtet. Die Links auf die Dokumente sind in den Fussnoten integriert.

Alle Internetlinks: letzter Zugriff Dezember 2010 (Zentralschweizer Fachgruppe Juli 2011)