

DIN ISO 21998

ICS 01.020; 11.020.99

Einsprüche bis 2022-02-03

Entwurf**Dolmetschdienstleistungen –
Dolmetschen im Gesundheitswesen –
Anforderungen und Empfehlungen (ISO 21998:2020);
Text Deutsch und Englisch**

Interpreting services –
Healthcare interpreting –
Requirements and recommendations (ISO 21998:2020);
Text in German and English

Services d'interprétation –
Interprétation dans le domaine de la santé –
Exigences et recommandations (ISO 21998:2020);
Texte en allemand et anglais

Anwendungswarnvermerk

Dieser Norm-Entwurf mit Erscheinungsdatum 2021-12-03 wird der Öffentlichkeit zur Prüfung und Stellungnahme vorgelegt.

Weil die beabsichtigte Norm von der vorliegenden Fassung abweichen kann, ist die Anwendung dieses Entwurfs besonders zu vereinbaren.

Stellungnahmen werden erbeten

- vorzugsweise online im Norm-Entwurfs-Portal von DIN unter www.din.de/go/entwuerfe bzw. für Norm-Entwürfe der DKE auch im Norm-Entwurfs-Portal der DKE unter www.entwuerfe.normenbibliothek.de, sofern dort wiedergegeben;
- oder als Datei per E-Mail an nat@din.de möglichst in Form einer Tabelle. Die Vorlage dieser Tabelle kann im Internet unter www.din.de/go/stellungnahmen-norm-entwuerfe oder für Stellungnahmen zu Norm-Entwürfen der DKE unter www.dke.de/stellungnahme abgerufen werden;
- oder in Papierform an den DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT), 10772 Berlin oder Am DIN-Platz, Burggrafenstr. 6, 10787 Berlin.

Die Empfänger dieses Norm-Entwurfs werden gebeten, mit ihren Kommentaren jegliche relevanten Patentrechte, die sie kennen, mitzuteilen und unterstützende Dokumentationen zur Verfügung zu stellen.

Gesamtumfang 48 Seiten

DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT)

Inhalt

	Seite
Nationales Vorwort	3
Nationaler Anhang NA (informativ) Literaturhinweise	4
Vorwort	5
Einleitung	6
1 Anwendungsbereich	8
2 Normative Verweisungen	8
3 Begriffe	8
3.1 Begriffe im Zusammenhang mit den am Dolmetschauftrag Beteiligten sowie den Dolmetschmodi	8
3.2 Begriffe zum Übersetzen	11
3.3 Begriffe zu Dolmetschsettings und -spezialisierungen	11
3.4 Begriffe zu Sprache	12
4 Kompetenzen von Dolmetschern im Gesundheitswesen	13
4.1 Kompetenz in Bezug auf die Patientensicherheit	13
4.2 Sprachkompetenz	13
4.3 Interkulturelle Kompetenz	14
4.4 Zwischenmenschliche Kompetenz	14
4.5 Technische Kompetenz	14
4.6 Recherchekompetenz für gesundheitsbezogenes Fachvokabular	14
4.7 Kompetenzen im und Wissen über das Gesundheitswesen	14
4.8 Kommunikationskompetenz	15
4.9 Dolmetschkompetenz	15
4.10 Unternehmerische Kompetenz	15
5 Qualifikation für das Dolmetschen im Gesundheitswesen	15
6 Sprachliche Unterstützung	16
7 Zulassung als Dolmetscher im Gesundheitswesen	16
8 Berufliche Fort- und Weiterbildung	16
9 Verantwortung von Vermittlern von Dolmetschdienstleistungen und Dolmetschern . . .	16
9.1 Verantwortung von Vermittlern von Dolmetschdienstleistungen	16
9.2 Verantwortung des Dolmetschers im Gesundheitswesen	18
Anhang A (informativ) Auswahl des Dolmetschmodus	20
Anhang B (informativ) Auswahl der Ausführungsart	21
Anhang C (informativ) Selbstfürsorge und indirekte Traumatisierung	23
C.1 Sicherstellen von angemessenen Arbeitsbedingungen	23
C.2 Indirekte Traumatisierung	23
Literaturhinweise	24

Nationales Vorwort

Dieses Dokument enthält die deutsche Übersetzung der Internationalen Norm ISO 21998:2020, die vom Technischen Komitee ISO/TC 37 „Language and terminology“ erarbeitet wurde, dessen Sekretariat von SAC (China) gehalten wird.

Das zuständige nationale Normungsgremium ist der Unterausschuss NA 105-00-03-02 UA „Dolmetschdienstleistungen und-technik“ im DIN-Normenausschuss Terminologie (NAT).

Um Zweifelsfälle in der Übersetzung auszuschließen, ist die englische Originalfassung beigelegt. Die Nutzungsbedingungen für den deutschen Text des Norm-Entwurfes gelten gleichermaßen auch für den englischen Text.

Die englische Benennung „interpreting service provider (ISP)“ wird als „Anbieter für Dolmetschdienstleistungen“ ins Deutsche übersetzt und ist nach ISO 20539:2019 ein Dolmetscher oder eine Organisation, die Dolmetschen für einen Kunden zur Verfügung stellt. In ISO 21998:2020 wird der Begriff aus ISO 20539:2019 zwar übernommen (siehe 3.1.5), die Benennung „ISP“ im normativen Text jedoch teilweise anders verwendet. Zum einen wird sie im Sinne der Definition verwendet, um sowohl einen Dolmetscher als auch eine Organisation zu bezeichnen, zum anderen bezeichnet sie teilweise abweichend von der Definition nur eine Organisation. So nennt auch die in 3.1.5 hinzugefügte Anmerkung 1 zum Begriff fälschlicherweise nur Organisationen als Beispiele für einen ISP.

Um dieser unterschiedlichen Verwendung der Benennung in der ISO-Norm gerecht zu werden, wird im vorliegenden Dokument in den Abschnitten, in denen mit „ISP“ sowohl eine Organisation als auch ein einzelner Dolmetscher gemeint ist, in der deutschen Sprachfassung die Bezeichnung „Anbieter von Dolmetschdienstleistungen“ gewählt. In den Abschnitten, in denen der Dolmetscher zusätzlich zum ISP separat aufgeführt wird, wird in der deutschen Sprachfassung die Bezeichnung „Vermittler von Dolmetschdienstleistungen“ gewählt, um zu verdeutlichen, dass hier nur die Organisation gemeint ist. Der Dolmetscher ist dann jeweils gesondert aufgeführt.

Für die in diesem Dokument zitierten Dokumente wird im Folgenden auf die entsprechenden deutschen Dokumente hingewiesen:

ISO 20109:2016	siehe	DIN EN ISO 20109:2017-03
ISO 20539:2019	siehe	DIN ISO 20539:2020-12

Aktuelle Informationen zu diesem Dokument können über die Internetseiten von DIN (www.din.de) durch eine Suche nach der Dokumentennummer aufgerufen werden.

Nationaler Anhang NA (informativ)

Literaturhinweise

DIN EN ISO 20109:2017-03, *Simultandolmetschen — Ausstattung — Anforderungen (ISO 20109:2016); Deutsche Fassung EN ISO 20109:2016*

DIN ISO 20539:2020-12, *Übersetzen, Dolmetschen und zugehörige Technik — Begriffe (ISO 20539:2019); Text Deutsch und Englisch*

Vorwort

ISO (die Internationale Organisation für Normung) ist eine weltweite Vereinigung nationaler Normungsinstitute (ISO-Mitgliedsorganisationen). Die Erstellung von Internationalen Normen wird üblicherweise von Technischen Komitees von ISO durchgeführt. Jede Mitgliedsorganisation, die Interesse an einem Thema hat, für welches ein Technisches Komitee gegründet wurde, hat das Recht, in diesem Komitee vertreten zu sein. Internationale staatliche und nichtstaatliche Organisationen, die in engem Kontakt mit ISO stehen, nehmen ebenfalls an der Arbeit teil. ISO arbeitet bei allen elektrotechnischen Normungsthemen eng mit der Internationalen Elektrotechnischen Kommission (IEC) zusammen.

Die Verfahren, die bei der Entwicklung dieses Dokuments angewendet wurden und die für die weitere Pflege vorgesehen sind, werden in den ISO/IEC-Direktiven, Teil 1 beschrieben. Es sollten insbesondere die unterschiedlichen Annahmekriterien für die verschiedenen ISO-Dokumentenarten beachtet werden. Dieses Dokument wurde in Übereinstimmung mit den Gestaltungsregeln der ISO/IEC-Direktiven, Teil 2 erarbeitet (siehe www.iso.org/directives).

Es wird auf die Möglichkeit hingewiesen, dass einige Elemente dieses Dokuments Patentrechte berühren können. ISO ist nicht dafür verantwortlich, einige oder alle diesbezüglichen Patentrechte zu identifizieren. Details zu allen während der Entwicklung des Dokuments identifizierten Patentrechten finden sich in der Einleitung und/oder in der ISO-Liste der erhaltenen Patenterklärungen (siehe www.iso.org/patents).

Jeder in diesem Dokument verwendete Handelsname dient nur zur Unterrichtung der Anwender und bedeutet keine Anerkennung.

Für eine Erläuterung des freiwilligen Charakters von Normen, der Bedeutung ISO-spezifischer Begriffe und Ausdrücke in Bezug auf Konformitätsbewertungen sowie Informationen darüber, wie ISO die Grundsätze der Welthandelsorganisation (WTO, en: World Trade Organization) hinsichtlich technischer Handelshemmnisse (TBT, en: Technical Barriers to Trade) berücksichtigt, siehe www.iso.org/iso/foreword.html.

Dieses Dokument wurde vom Technischen Komitee ISO/TC 37, *Language and terminology*, Unterkomitee SC 5, *Translation, interpreting, and related technology*, erarbeitet.

Rückmeldungen oder Fragen zu diesem Dokument sollten an das jeweilige nationale Normungsinstitut des Anwenders gerichtet werden. Eine vollständige Auflistung dieser Institute ist unter www.iso.org/members.html zu finden.

Einleitung

Dolmetschdienstleistungen im Gesundheitswesen ermöglichen:

- a) eine sichere Kommunikation vor allem zwischen Anbietern medizinischer Versorgungsleistungen und Patienten;
- b) den sprachlichen Zugang zu medizinischen Versorgungsleistungen.

Dieses Dokument wurde als Reaktion auf den weltweit wachsenden Dolmetschbedarf von Patienten entwickelt, die aufgrund fehlender Sprachkenntnisse keinen Zugang zu medizinischen Versorgungsleistungen haben, sowie für Fachkräfte im Gesundheitswesen wie Ärzte, Krankenschwestern und Verwaltungsangestellte im Gesundheitswesen. Zudem soll es die Sicherheit, das Wohlbefinden und die Würde der Patienten während der Erbringung von Dienstleistungen im Gesundheitswesen fördern. In den Ländern, in denen es keine anerkannte Ausbildung für das Dolmetschen im Gesundheitswesen gibt, kann dieses Dokument allen Akteuren im Bereich des Dolmetschens im Gesundheitswesen als Leitfaden und Grundlage für die Einrichtung eines geeigneten Rechts-, Verwaltungs- und Ausbildungssystems dienen.

Das Recht auf medizinische Versorgungsleistungen ist in mehreren internationalen und nationalen Dokumenten gut belegt (siehe [6] bis [42]). Mehrere Länder haben zudem Gesetze, Verordnungen oder Richtlinien zur Bereitstellung von kulturell und sprachlich angemessenen medizinischen Versorgungsleistungen erlassen. Diese fordern die Bereitstellung von qualifizierten Dolmetschdienstleistungen für Patienten unterschiedlicher Sprachen und Kulturen, siehe [43] bis [48]. Dolmetschdienstleistungen im Gesundheitswesen müssen von ausreichend hoher Qualität sein, um die Patientensicherheit zu gewährleisten.

Das Dolmetschen im Gesundheitswesen unterscheidet sich vom Übersetzen im Gesundheitswesen. Beim Übersetzen werden verschiedene Inhalte in schriftlicher Form in eine andere Sprache übertragen, wobei für diese Aufgabe ein bestimmtes Verfahren und eine entsprechende Zeitvorgabe erforderlich sind. Beim Dolmetschen werden gesprochene oder gebärdensprachliche Mitteilungen von einer Sprache in eine andere übertragen, entweder vor Ort oder per Ferndolmetschen. Manche Dolmetscher im Gesundheitswesen sind qualifiziert, auch Übersetzungen im Gesundheitswesen anzufertigen. Ebenso können manche Übersetzer im Gesundheitswesen auch für das Dolmetschen im Gesundheitswesen qualifiziert sein. Beide Tätigkeiten erfordern unterschiedliche Fähigkeiten und Fertigkeiten. Nicht übersetzte Dokumente werden von Dolmetschern im Gesundheitswesen vom Blatt gedolmetscht. Die Bestimmungen im vorliegenden Dokument enthalten die zusätzlichen Anforderungen, die insbesondere für das Dolmetschen im Gesundheitswesen gelten.

Dolmetschen im Gesundheitswesen erfolgt zwischen drei oder mehr Teilnehmern:

- 1) Sprecher oder Signer einer anderen Sprache als der des Anbieters medizinischer Versorgungsleistungen;
- 2) Anbieter medizinischer Versorgungsleistungen oder Gesundheitspersonal;
- 3) Dolmetscher im Gesundheitswesen.

Einrichtungen des Gesundheitswesens beschaffen Dolmetschdienstleistungen direkt oder über einen Vermittler von Dolmetschdienstleistungen. Dolmetscher im Gesundheitswesen, die in einer Einrichtung des Gesundheitswesens in einem bestimmten Fall dolmetschen, sei es vor Ort oder per Ferndolmetschen (siehe Anhang B), beschränken ihren Einsatz auf die Kommunikationssituation, für die ihre Dienstleistung angefordert wurde. Dolmetscher im Gesundheitswesen, die beim Sprachendienst einer Einrichtung des Gesundheitswesens arbeiten, erfüllen Aufgaben und übernehmen Verantwortung, die über das Dolmetschen bei kommunikativen Ereignissen hinausgehen. Diese Aufgaben können sich auf die Überwindung kultureller und sprachlicher Hürden innerhalb des Gesundheitswesens beziehen sowie auf Nachfragen zu interkulturellen Unterschieden, die kulturelle oder sprachliche Schulung anderer Mitarbeiter im Gesundheitswesen, den Patientenkontakt, schriftliche Übersetzungen, Verwaltungsangelegenheiten und Qualitätssicherung des Sprachendienstes oder die Einhal-

tung der vom Arbeitgeber geforderten Pflichten im Rahmen der Patientensicherheit. Dolmetscher im Gesundheitswesen befolgen die in der Praxis üblichen Standards (siehe [49] bis [54]) und relevante Verhaltenskodizes.

Zielsetzung dieses Dokuments ist:

- a) die Förderung der Markttransparenz im Bereich des Dolmetschens im Gesundheitswesen ;
- b) die Bereitstellung von Informationen und Erläuterungen für Nutzer von Dolmetschdienstleistungen im Gesundheitswesen;
- c) die Schaffung professioneller Arbeitsbedingungen für Dolmetscher im Gesundheitswesen .

Dieses Dokument dient allen am Dolmetschen im Gesundheitswesen beteiligten Parteien. Dazu zählen:

- Dolmetscher im Gesundheitswesen;
- Vermittler von Dolmetschdienstleistungen;
- Patienten und Begleitpersonen;
- Sprachendienste in Einrichtungen des Gesundheitswesens;
- Behörden;
- gemeinnützige Organisationen;
- Organisationen im Gemeinwesen, die Dolmetschdienstleistungen anbieten;
- Personal, das dolmetscht;
- Berufsverbände;
- Einrichtungen des Gesundheitswesens;
- Lehrende und Forschende;
- Anbieter medizinischer Versorgungsleistungen und Gesundheitspersonal;
- Verfasser von Richtlinien im Gesundheitswesen.

1 Anwendungsbereich

Dieses Dokument legt Anforderungen fest und gibt Empfehlungen für Dolmetschdienstleistungen im Gesundheitswesen für die gesprochene und gebärdensprachliche Kommunikation. Es gilt für alle Situationen, in denen Dolmetschen im Gesundheitswesen zum Einsatz kommt und die Beteiligten mittels gesprochener Sprache oder Gebärdensprache wegen eines gesundheitsrelevanten Themas kommunizieren müssen. Es richtet sich an Vermittler von Dolmetschdienstleistungen und Dolmetscher im Gesundheitswesen.

2 Normative Verweisungen

Es gibt keine normativen Verweisungen in diesem Dokument.

3 Begriffe

Für die Anwendung dieses Dokuments gelten die folgenden Begriffe.

ISO und IEC stellen terminologische Datenbanken für die Verwendung in der Normung unter den folgenden Adressen bereit:

- ISO Online Browsing Platform: verfügbar unter <https://www.iso.org/obp>
- IEC Electropedia: verfügbar unter <https://www.electropedia.org/>

3.1 Begriffe im Zusammenhang mit den am Dolmetschauftrag Beteiligten sowie den Dolmetschmodi

3.1.1

dolmetschen

laut- oder gebärdensprachliche Informationen unter Beibehaltung des *Sprachregisters* (3.4.4) und der Bedeutung des *ausgangssprachlichen Inhalts* (3.4.8) von einer *Ausgangssprache* (3.4.6) in eine *Zielsprache* (3.4.7) in laut- oder gebärdensprachlicher Form übertragen

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.9]

3.1.2

Dolmetschen

Verdolmetschung

Übertragung laut- oder gebärdensprachlicher Informationen unter Beibehaltung des *Sprachregisters* (3.4.4) und der Bedeutung des *ausgangssprachlichen Inhalts* (3.4.8) von einer *Ausgangssprache* (3.4.6) in eine *Zielsprache* (3.4.7) in laut- oder gebärdensprachlicher Form

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.10]

3.1.3

Dolmetscher

Person, die *dolmetscht* (3.1.1)

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.12]

3.1.4

Dolmetscher im Gesundheitswesen

Dolmetscher (3.1.3), der für die Erbringung von *Dolmetschdienstleistungen im Gesundheitswesen* (3.3.3) qualifiziert ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Dolmetscher im Gesundheitswesen können dazu verpflichtet sein, für die Erbringung der Dienstleistung ermächtigt zu werden.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.24]

3.1.5

Anbieter von Dolmetschdienstleistungen

ISP, en: interpreting service provider

Dolmetscher (3.1.3) oder Organisation, die *Dolmetschen* (3.1.2) für einen *Kunden* (3.1.6) zur Verfügung stellt

Anmerkung 1 zum Begriff: Ein Anbieter von Dolmetschdienstleistungen kann eine gewinnorientierte oder gemeinnützige Organisation sein, eine interne Abteilung oder eine Organisation des Gesundheitswesens, wie z. B. ein Krankenhaus, das Dolmetschdienstleistungen anbietet.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.28, modifiziert — Im Englischen wurde „interpretation service provider“ als zugelassene Benennung hinzugefügt; Anmerkung 1 zum Begriff wurde hinzugefügt.]

3.1.6

Kunde

Auftraggeber

Person oder Organisation, die auf der Grundlage einer formellen Vereinbarung eine Dienstleistung in Anspruch nimmt

Anmerkung 1 zum Begriff: Die formelle Vereinbarung kann z. B. in Form eines Vertrags oder einer Dienstleistungsvereinbarung zwischen Einheiten einer Organisation vorliegen.

Anmerkung 2 zum Begriff: Der Kunde kann mit dem *Endnutzer* (3.1.7) oder dem Besteller der Dienstleistung übereinstimmen.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.2.5, modifiziert — In Anmerkung 2 zum Begriff wurde die Formulierung „Der Kunde kann, aber muss nicht, der Endnutzer sein.“ geändert in „Der Kunde kann mit dem Endnutzer oder dem Besteller der Dienstleistung übereinstimmen.“]

3.1.7

Endnutzer

Person oder Personengruppe, die die gelieferte Dienstleistung letztendlich verwendet

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.2.6]

3.1.8

Sprecher

Person, die mit Hilfe *gesprochener Sprache* (3.4.3) andere Personen anspricht

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.9]

3.1.9

Signer

gebärdende Person

Gebärder

Person, die mit Hilfe von *Gebärdensprache* (3.4.2) andere Personen anspricht

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.10]

3.1.10

Ferndolmetschen

Dolmetschen (3.1.2) eines *Sprechers* (3.1.8) oder *Signers* (3.1.9), der sich an einem anderen Ort als der *Dolmetscher* (3.1.3) befindet, ermöglicht durch Informations- und Kommunikationstechnologie

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.15]

3.1.11

Dolmetschmodus

Modus

Art des *Dolmetschens* (3.1.2) *gesprochener Sprache* (3.4.3) und beim *Gebärdensprachdolmetschen* (3.4.2)

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.11]

3.1.12

Konsekutivdolmetschen

Dolmetschmodus (3.1.11), bei dem *gedolmetscht* (3.1.2) wird, während der Redner schweigt

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.13, modifiziert — Anmerkung 1 zum Begriff wurde gestrichen.]

3.1.13

Simultandolmetschen

Dolmetschmodus (3.1.11), bei dem *gedolmetscht* (3.1.2) wird, während der Redner spricht oder gebärdet

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.12]

3.1.14

Vom-Blatt-Dolmetschen

Übermitteln von geschriebenem *ausgangssprachlichem Inhalt* (3.4.8) in *zielsprachlichen Inhalt* (3.4.9) in *gesprochener Sprache* (3.4.3) oder *Gebärdensprache* (3.4.2)

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.16]

3.1.15

Notation

Technik beim *Konsekutivdolmetschen* (3.1.12), die von *Dolmetschern* (3.1.3) zum Memorieren, Konzeptualisieren und Zusammenfassen von Informationen eingesetzt wird

Anmerkung 1 zum Begriff: Die Notation ist sehr individuell und kann eine Mischung aus Symbolen, Abkürzungen, Wörtern und Diagrammen umfassen.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.29]

3.1.16

Flüsterdolmetschen

Chuchotage

Simultandolmetschen (3.1.13), bei dem der *Dolmetscher* (3.1.3) in nächster Nähe der Zuhörer steht oder sitzt und keine Dolmetschtechnik verwendet

Anmerkung 1 zum Begriff: Flüsterdolmetschen wird beim Dolmetschen für eine sehr kleine Anzahl an Zuhörern, idealerweise ein oder zwei, angewandt.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.17, modifiziert — Die Formulierung „sehr leise spricht“ wurde aus der Definition gestrichen.]

3.1.17

Protokoll

Regel, offizielle Verfahrensweise oder allgemeine Praxis, die als Anleitung für das Verhalten von Mitgliedern eines Berufsstands dient

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.30]

3.1.18

Relaisdolmetschen

Dolmetschen (3.1.2), bei dem der *Dolmetscher* (3.1.3) die Rede nicht direkt vom *Sprecher* (3.1.8) oder *Signer* (3.1.9), sondern von einem weiteren Dolmetscher erhält

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.14]

3.2 Begriffe zum Übersetzen

3.2.1

übersetzen

ausgangssprachlichen Inhalt (3.4.8) in *zielsprachlichen Inhalt* (3.4.9) in schriftlicher Form oder in *Gebärdensprache* (3.4.2) übertragen

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.7]

3.2.2

Übersetzen

Übertragung *ausgangssprachlichen Inhalts* (3.4.8) in *zielsprachlichen Inhalt* (3.4.9) in schriftlicher Form oder in *Gebärdensprache* (3.4.2)

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.8]

3.3 Begriffe zu Dolmetschsettings und -spezialisierungen

3.3.1

kommunikatives Ereignis

Begegnung zwischen mindestens zwei Parteien, während der Informationen übermittelt werden

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.8]

3.3.2

Dolmetschen im Gemeinwesen

Community Interpreting

Dolmetschen (3.1.2), um Menschen Zugang zu gesellschaftlichen Diensten zu ermöglichen, zu denen ihnen der Zugang sonst auf Grund einer Sprachbarriere (*Sprache*, 3.4.1.) verwehrt bleiben würde

BEISPIEL Soziale Dienste, Dienste für Touristen, Hilfsdienste für Opfer von Naturkatastrophen.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.21]

3.3.3

Dolmetschen im Gesundheitswesen

Dolmetschen (3.1.2) gesundheitsbezogener Kommunikation zwischen Patienten, Begleitpersonen und Pflege- oder Verwaltungspersonal, die nicht dieselbe *Sprache* (3.4.1) verwenden

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.23]

3.3.4

Patientensicherheit

Vermeidung nachteiliger Auswirkungen, die durch Ausführungs- und Unterlassungsfehler verursacht werden

[QUELLE: ISO/TS 18864:2017, 3.23]

3.3.5

Personenführungsanlage

PFA

Anlage zum *Simultandolmetschen* (3.1.13), die leicht ist, über Batterie betrieben wird und die es dem *Dolmetscher* (3.1.3) und den Teilnehmern erlaubt, sich frei zu bewegen

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.5.2.14]

3.3.6

Vorbesprechung

Briefing

Ereignis vor dem *kommunikativen Ereignis* (3.3.1), bei dem der *Dolmetscher* (3.1.3) den *Endnutzer* (3.1.7) über die Zusammenarbeit mit einem Dolmetscher informiert und bei Bedarf Informationen über den vorliegenden Sachverhalt anfordert

3.3.7

Nachbesprechung

Debriefing

Ereignis nach dem *kommunikativen Ereignis* (3.3.1), bei dem der *Dolmetscher* (3.1.3) den *Endnutzer* (3.1.7) bei Bedarf über den vorliegenden Sachverhalt informiert

3.4 Begriffe zu Sprache

3.4.1

Sprache

systematische Verwendung von Lauten, Schriftzeichen, Symbolen oder Gebärden zur Kommunikation

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.1]

3.4.2

Gebärdensprache

Sprache (3.4.1), die eine Kombination aus Handzeichen, Richtungsanzeigen und Bewegungen der Hände, Arme und des Körpers sowie Gesichtsmimik verwendet

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.2.3]

3.4.3

gesprochene Sprache

Sprache (3.4.1), die mündlich ausgedrückt wird

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.4.4]

3.4.4

Sprachregister

Variation der *Sprache* (3.4.1), die für einen bestimmten Zweck oder bei der Benutzung von Sprache verwendet wird und von der Art der Situation, insbesondere ihrem Grad an Formalität, abhängig ist

Anmerkung 1 zum Begriff: Personen verfügen i. d. R. über mehr als ein Sprachregister in ihrem sprachlichen Repertoire und können die Verwendung des Sprachregisters gemäß der eigenen Wahrnehmung der Angemessenheit für verschiedene Zwecke oder Sachgebiete variieren.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.2.1]

3.4.5

Inhalt

Information in jeglicher Form

BEISPIEL Text, Audio, Video, Mitteilungen.

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.2, modifiziert — Unter „BEISPIEL“ wurde „Mitteilungen“ ergänzt, und „usw.“ wurde gestrichen.]

3.4.6

Ausgangssprache

Sprache (3.4.1), aus der *Inhalt* (3.4.5) *gedolmetscht* (3.1.1) oder *übersetzt* (3.2.1) wird

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.3, modifiziert — „übersetzt oder gedolmetscht“ wurde durch „gedolmetscht oder übersetzt“ ersetzt.]

3.4.7

Zielsprache

Sprache (3.4.1), in die *Inhalt* (3.4.5) *gedolmetscht* (3.1.1) oder *übersetzt* (3.2.1) wird

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.4, modifiziert — „übersetzt oder gedolmetscht“ wurde durch „gedolmetscht oder übersetzt“ ersetzt.]

3.4.8

ausgangssprachlicher Inhalt

Inhalt (3.4.5), der *übersetzt* (3.2.1) oder *gedolmetscht* (3.1.1) werden soll

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.5]

3.4.9

zielsprachlicher Inhalt

Inhalt (3.4.5), der *übersetzt* (3.2.1) oder *gedolmetscht* (3.1.1) wurde

[QUELLE: ISO 20539:2019, 3.1.6, modifiziert — Die Formulierung „aus einer Ausgangssprache“ wurde gestrichen.]

4 Kompetenzen von Dolmetschern im Gesundheitswesen

4.1 Kompetenz in Bezug auf die Patientensicherheit

Dolmetscher im Gesundheitswesen müssen über die erforderlichen Kenntnisse zur Patientensicherheit verfügen, um im Rahmen der Erbringung von medizinischen Versorgungsleistungen eine sichere Kommunikation zwischen Personen zu ermöglichen, die nicht dieselbe Sprache sprechen. Das Recht auf medizinische Versorgungsleistungen wurde in mehreren internationalen Dokumenten gut dokumentiert (siehe Literaturhinweise). Alle Fachkräfte im Gesundheitswesen, einschließlich der Dolmetscher im Gesundheitswesen, haben diese Verpflichtung und sind dafür verantwortlich, Dienstleistungen für Patienten so zu erbringen, dass deren Sicherheit sichergestellt ist. Daher ist diese Kompetenz nicht nur für die Kommunikation zwischen allen beteiligten Parteien im Rahmen der Gesundheitsversorgung erforderlich, sondern auch zur Sicherstellung der Patientensicherheit. Die in Abschnitt 4.2 bis Abschnitt 4.10 aufgeführten Kompetenzen sind für das Dolmetschen im Gesundheitswesen erforderlich.

4.2 Sprachkompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen müssen Sprachkompetenzen nachweisen können, die für professionelles Dolmetschen erforderlich sind. Die für Dolmetscher im Gesundheitswesen geforderten Sprachkenntnisse umfassen das Sprechen, das Hörverständnis, einschließlich der Fähigkeit, verschiedene regionale Akzente oder Dialekte zu verstehen, sowie das Leseverständnis.

Auch die Fähigkeit, die verwendete Sprache zu verstehen sowie die Nachrichten zu empfangen und zu formulieren, muss vorhanden sein. Dolmetscher im Gesundheitswesen erkennen verschiedene formelle und informelle Register, Fachvokabular, idiomatische Ausdrücke, umgangssprachliche Wendungen und Jargons. Sie sind in der Lage, sowohl formelle als auch informelle gesprochene Sprache bzw. Gebärdensprache zu dolmetschen.

Aufgrund der sehr fachsprachlichen medizinischen Kommunikation im Gesundheitswesen ist ein ausreichend hohes Maß an Sprachkompetenz erforderlich, um präzise zwischen zwei Sprachen zu dolmetschen.

Sprachkompetenz ist nicht gleichbedeutend mit Dolmetschkompetenz. Es wird empfohlen, dass die Anbieter von Dolmetschdienstleistungen oder die Ausbilder die Sprachkompetenz und die Dolmetschkompetenz getrennt dokumentieren.

4.3 Interkulturelle Kompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen bedienen sich einer kulturell angemessenen Sprache und eines kulturell angemessenen Verhaltens und sind sich der kulturellen Nuancen bewusst, um diese durch Sprache, Gestik und Tonfall wiedergeben zu können. Falls notwendig, gleichen Dolmetscher im Gesundheitswesen die kulturellen und konzeptionellen Verständnisschwierigkeiten zwischen den Teilnehmern aus. Sie erkennen kulturelle Probleme und thematisieren sie durch Nachfragen zu interkulturellen Unterschieden, um ein genaues und vollständiges Verständnis sicherzustellen.

4.4 Zwischenmenschliche Kompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen verhalten sich im Umgang mit anderen professionell und sowohl verbal als auch nonverbal stets angemessen. Sie sind flexibel und geduldig mit anderen und in der Lage, im Team, mit mehreren Anbietern medizinischer Versorgungsleistungen oder mit den am Relaisdolmetschen beteiligten Personen zu arbeiten. Sie verfügen über Problemlösungsfähigkeiten. Dolmetscher im Gesundheitswesen sind mit Interaktionen in belastenden und schwierigen Lebensumständen inmitten kultureller und sprachlicher Vielfalt konfrontiert. Diese Situationen sind nicht immer konfliktfrei und erfordern Fähigkeiten im zwischenmenschlichen Umgang. Dolmetscher im Gesundheitswesen sind in der Lage, ein empathisches Verhältnis zu den Hauptbeteiligten aufzubauen und bei allen kommunikativen Ereignissen Selbstbeherrschung zu zeigen.

4.5 Technische Kompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen sind in der Lage, die für die jeweilige Dolmetschsituation (einschließlich Ferndolmetschen) erforderliche Dolmetschtechnik zu nutzen. Dolmetscher im Gesundheitswesen verfügen über Kompetenzen im Umgang mit Dolmetschausrüstung (z. B. Mikrofon, Audio- und Videokonferenztechnik). Zu den Kompetenzen und Fertigkeiten gehören auch Bildmanagement, Lautstärkeregelung, Mikrofonetikette und metasprachliche Signale.

4.6 Recherchekompetenz für gesundheitsbezogenes Fachvokabular

Um Glossare mit Fachvokabular zum Gesundheitswesen aktuell zu halten, recherchieren Dolmetscher im Gesundheitswesen in einschlägigen Terminologiedatenbanken oder -ressourcen und sind in der Lage, die gesammelten Informationen und das Wissen entsprechend abzurufen.

4.7 Kompetenzen im und Wissen über das Gesundheitswesen

Dolmetscher im Gesundheitswesen:

- a) verstehen die Systeme, über die die Erbringung von medizinischen Versorgungsleistungen organisiert ist;
- b) kennen die gängigsten kulturellen gesundheitsbezogenen Traditionen und Überzeugungen ihrer Patientengruppen;
- c) befolgen die einschlägigen Vorschriften und Regeln für die Arbeit in verschiedenen medizinischen Fachbereichen (z. B. Psychiatrie, Notfallmedizin, Palliativmedizin);
- d) verwenden die medizinische Terminologie aus einer Vielzahl von Fachgebieten in zwei oder mehr Sprachen;
- e) sind in der Lage, ihre eigene Sicherheit sicherzustellen;

- f) sind mit den einschlägigen Vorschriften und Abläufen von Nachbesprechungen zu schwierigen Fällen vertraut.

4.8 Kommunikationskompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen müssen Mitteilungen verstehen, umstrukturieren, neu zusammensetzen und klar vermitteln. Dies umfasst auch die Kommunikation in der Vorbesprechung sowie die Vorstellung und Positionierung der Beteiligten. Dazu zählt auch das Erläutern von Begriffen sowie die Vereinbarung der Länge der Redeabschnitte und wann und wie Nachfragen usw. erfolgen können. Dolmetscher im Gesundheitswesen positionieren sich so, dass die größtmögliche Qualität des Dolmetschens und Unmittelbarkeit der Kommunikation zwischen den Beteiligten sichergestellt ist und dass sie in der Lage sind, alle an der Kommunikation Beteiligten zu hören und auch zu sehen (im Falle von Gebärdensprache oder Videodolmetschen).

4.9 Dolmetschkompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen sind in der Lage, eine Mitteilung in einem für die jeweilige Situation geeigneten Dolmetschmodus aus der Ausgangssprache in die Zielsprache zu übertragen (siehe Anhang A für Informationen zur Auswahl des Dolmetschmodus). Zu den für das Dolmetschen im Gesundheitswesen notwendigen Dolmetschkompetenzen gehört es, komplexe Sprache sowie gesprochene oder gebärdensprachliche Strukturen und deren Funktionen zu erkennen, diese präzise in die Zielsprache zu übertragen und situationsbedingte Dolmetschstrategien des Nachfragens und Eingreifens zuverlässig anzuwenden, um die Verständigung aller Beteiligten sicherzustellen. Diese Fähigkeit umfasst das Dolmetschen im Konsekutiv- oder Simultanmodus sowie das genaue und vollständige Vom-Blatt-Dolmetschen.

Dolmetschkompetenz ist nicht dasselbe wie Sprachkompetenz. Aus Gründen der Haftung und der Patientensicherheit wird empfohlen, dass Anbieter von Dolmetschdienstleistungen oder Einrichtungen des Gesundheitswesens nicht einschlägig qualifizierte Dolmetscher durch Dritte prüfen lassen und sich nicht auf die Eigenklärung eines Dolmetschers verlassen.

4.10 Unternehmerische Kompetenz

Dolmetscher im Gesundheitswesen müssen mit dem praktischen, finanziellen und rechtlichen Hintergrund vertraut sein, um ihre berufliche Tätigkeit aufzubauen, zu planen, anzubieten und auszuüben.

5 Qualifikation für das Dolmetschen im Gesundheitswesen

Dolmetscher im Gesundheitswesen müssen einen Nachweis über ihre Qualifikation in ihren Unterlagen aufbewahren und auf Anfrage vorlegen (je nach nationalen Vorschriften oder Gesetzen, die das Dolmetschen im Gesundheitswesen regeln), wie z. B. eine der folgenden Qualifikationen:

- a) eine einschlägige Qualifikation für das Dolmetschen im Gesundheitswesen; oder
- b) einen anerkannten Abschluss im Dolmetschen im Gesundheitswesen von einer Hochschule; oder
- c) einen anerkannten Abschluss eines Dolmetsch-, Linguistik- oder Fremdsprachenstudiums, der mindestens eine einjährige Ausbildung zum Dolmetschen im Gesundheitswesen an einer Hochschule beinhaltet; oder
- d) einen anerkannten Hochschulabschluss in einem anderen Fachbereich, der zu einem beliebigen Zeitpunkt erworben wurde, und zwei Jahre durchgehende Erfahrung im Dolmetschen im Gesundheitswesen in den letzten zehn Jahren. Dies gilt für Fälle, in denen die Punkte a) bis c) nicht erfüllt werden können (z. B. in einem Land, in dem das Dolmetschen im Gesundheitswesen gerade erst professionalisiert wird). Falls nur ein Hochschulabschluss und ein Nachweis der Erfahrung vorgelegt werden, wird Anbietern von Dolmetschdienstleistungen und Einrichtungen im Gesundheitswesen empfohlen, eine Prüfung durch Dritte vornehmen zu lassen, um die Kompetenz zum Dolmetschen im Gesundheitswesen sicherzustellen, Haftungsrisiken zu verringern und Patienten vor Risiken zu schützen.