

Teil B, Kapitel 4

Bereichsspezifische Analyse: Interkulturelles Dolmetschen in Institutionen der Invaliden- und Unfallversicherung

Die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den Institutionen der interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ): Aktuelle Praxis und Handlungsempfehlungen anhand von 13 Fallbeispielen

Studie zuhanden der nationalen IIZ-Gremien zur Förderung der
Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden für eine verbesserte
Beratungsqualität in den Regelstrukturen im Auftrag des
Staatssekretariats für Migration (SEM)

INTERPRET, Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles
Dolmetschen und Vermitteln, www.inter-pret.ch

Lena Emch-Fassnacht

Bern, April 2016

INHALTSVERZEICHNIS

4	Invaliden- und Unfallversicherung.....	3
4.1	Untersuchungsbeispiele.....	3
4.2	Institutionelle Verankerung und Finanzierung	4
4.3	Bedarf an interkultureller Verdolmetschung.....	5
4.4	Typische Gesprächssituationen	6
4.5	Klärung von institutionsinternen Abläufen.....	9
4.6	Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit	9
4.7	Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Invaliden- und Unfallversicherung ..	11
4.8	Fallbeispiel: IV-Stelle des Kantons Wallis.....	15
4.9	Fallbeispiel: Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB) AG.....	22
4.10	Fallbeispiel: Suva Aarau	29

TEIL B

Bereichsspezifische Analysen

In Teil B wird die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in den vier zentralen Bereichen der IIZ, namentlich in der öffentlichen Arbeitsvermittlung, in der öffentlichen Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung, in der Sozialhilfe sowie in der Invaliden- und Unfallversicherung (inkl. private Gutachterstelle) dargestellt. Die Ausführungen zu den jeweiligen Bereichen werden mit Zitaten und eingestreuten Praxisbeispielen illustriert. Spezifische Erkenntnisse und Handlungsempfehlungen runden die Kapitel ab. In den Kapiteln „Fallbeispiel“ finden sich zudem die Kurzberichte der einzelnen Untersuchungsbeispiele.

4 Invaliden- und Unfallversicherung

Im Bereich der Invaliden- und Unfallversicherung kommt das interkulturelle Dolmetschen in erster Linie in medizinischen Abklärungen und Begutachtungen zur Anwendung. Bei Eingliederungsgesprächen auf den kantonalen IV-Stellen findet keine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden statt, die Fachpersonen arbeiten bei Verständigungsschwierigkeiten mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Die Pilotkooperation mit der Kantonalen IV-Stelle Wallis rückt diesen Befund in ein anderes Licht: Die Fachpersonen erkennen einen Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und beurteilen die Übersetzungsleistungen von Verwandten, Bekannten, Jugendlichen oder gar Kindern in gewissen Situationen als problematisch. In der Phase der Frühintervention soll durch rasche bedarfsgerechte Massnahmen die berufliche Integration erhalten oder wieder erlangt werden. Die Beseitigung sprachlicher Barrieren ist dazu eine Grundvoraussetzung.

Die Untersuchungsbeispiele der Suva Aarau und der privaten Gutachterstelle veranschaulichen eine in der Praxis gut verankerte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. Aus den unterschiedlichen strukturellen Merkmalen, Einsatzfeldern und Erwartungen resultiert eine Vielzahl von Argumenten, welche für eine bedarfsgerechte und zielorientierte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sprechen.

4.1 Untersuchungsbeispiele

Die Suche nach Partnern für die Realisierung der Studie erwies sich in diesem Bereich als schwierig. Wichtige Akteure in der interinstitutionellen Zusammenarbeit sind die kantonalen IV-Stellen. Von diesen konnte aber mit Ausnahme der Pilotpartnerin im Kanton Wallis keine Stelle zur Mitwirkung bewegt werden. Die SVA Zürich hat sich für ein Gespräch zur Verfügung gestellt, konnte aufgrund der schwachen Datenlage jedoch nicht als vollständiges Praxisbeispiel aufgenommen werden. Die Erkenntnisse dieses Gesprächs sind jedoch ebenfalls in das vorliegende Kapitel eingeflossen.

An der Studie teilgenommen haben die Kantonale IV-Stelle Wallis, die private Gutachterstelle SMAB AG und die Suva Aarau. Die drei Untersuchungsbeispiele werden im Folgenden kurz beschrieben. Ausführliche Darstellungen zur Ausgangslage und Praxis in den jeweiligen Institutionen finden sich in den Kapitel 4.8 bis 4.10.

4.1.1 Kantonale IV-Stelle Wallis

Die Kantonale IV-Stelle Wallis hat im Rahmen einer Pilotkooperation an der Studie teilgenommen. Drei ausgewählte Fachpersonen (zwei Psychologinnen und eine Wiedereingliederungskordinatorin) haben insgesamt 25 Gespräche mit interkultureller

Verdolmetschung geführt. Die Pilotkooperation dauerte insgesamt zehn Monate, von August 2014 bis Mai 2015. Diese vergleichsweise lange Pilotphase wurde aufgrund der Erkenntnis vereinbart, dass interne Abläufe angepasst und ein Bewusstsein für mögliche Einsätze von interkulturell Dolmetschenden überhaupt erst geschaffen werden mussten. Die IV-Stelle Wallis hat bis zur Pilotkooperation ausschliesslich mit privaten Übersetzungshilfen und Ad-hoc-Dolmetschenden gearbeitet.

4.1.2 Private Gutachterstelle für polydisziplinäre Begutachtungen: SMAB AG

Die private Gutachterstelle für polydisziplinäre Begutachtung Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB) AG führt für kantonale IV-Stellen medizinische Gutachten durch. Die SMAB AG arbeitet seit Beginn ihrer Tätigkeit mit interkulturell Dolmetschenden der regionalen Vermittlungsstelle zusammen.

4.1.3 Suva Aarau

Seit 2003 nimmt die Suva eine Aufteilung der Schadenfälle in drei Stufen des New Case Managements vor (NCM1 bis 3+). Interkulturell Dolmetschende werden fast ausschliesslich für Komplexschadenfälle (NCM3 und NCM3+) beigezogen. Bei solchen Fällen handelt es sich um schwer bis schwerstverunfallte Personen mit einem langwierigen Heilungsprozess.

4.2 Institutionelle Verankerung und Finanzierung

Die Kantonale IV-Stelle Wallis und die Suva Aarau verfügen über keinerlei Vorgaben für die Praxis. Die Fachpersonen der Suva berichten, dass die vermehrte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden mit der neuen Aufteilung der Schadenfälle in die drei Stufen des New Case Managements zusammenhängt. Eine Zusammenarbeit für die Komplexschadenfälle habe sich aufgedrängt, diese sei jedoch schriftlich nicht festgehalten.

4.2.1 Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010

Im Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 nimmt das Bundesgericht zu verschiedenen Fragen im Zusammenhang mit polydisziplinären Begutachtungen Stellung. So wird unter anderem die Bedeutung der Qualität, der Partizipationsrechte der versicherten Personen sowie der Mindestdifferenzierung der Gutachtertariife hervorgehoben. Die private Gutachterstelle spricht in diesem Zusammenhang von einer streng geregelten Praxis. Das rechtliche Gehör muss den Versicherten gewährleistet sein, die Verständigung muss daher in jedem Fall uneingeschränkt sichergestellt sein.

Im Anschluss an das Bundesgerichtsurteil hat das Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) Korrekturen unter anderem bezüglich der Verrechnung von Dolmetschkosten veranlasst. Gemäss dem Tarifvertrag, welcher zwischen den privaten Gutachterstellen und dem BSV abgeschlossen wird, verrechnen die privaten Gutachterstellen die Dolmetschkosten unter einem separaten Kostenpunkt. Dabei handelt es sich, sofern möglich und je nach Verrechnungspraxis, nicht um eine Pauschale sondern um die effektiv verursachten Kosten. Bei der früheren Praxis waren die Dolmetschkosten in der Auftragspauschale enthalten und konnten daher nicht separat verrechnet werden. Damit habe „systemimmanent die Gefahr eines Fehlanreizes in qualitativer Hinsicht“ bestanden, ist im Bundesgerichtsurteil festgehalten¹.

4.2.2 Finanzierungsmöglichkeiten in IV-Stellen

Von Bedeutung ist das Bundesgerichtsurteil für medizinische Konsultationen und Abklärungen im Bereich der Invalidenversicherung, jedoch nicht für Abklärungs- oder

¹ Bundesgerichtsurteil 9C_243_2010: S. 48

Beratungsgespräche der IV und Suva betreffend Eingliederung, Berufsberatung und Ähnlichem.

Dolmetschleistungen werden in IV-Stellen im globalen Budget als Leistungen von Dritten verrechnet. Wie durch das Bundesgerichtsurteil veranlasst, wäre auch bei den IV-Stellen eine explizite Verrechnung der Dolmetschkosten als Abklärungsmassnahme wünschenswert, wird von den Leitungspersonen der IV-Stelle Wallis zu bedenken gegeben. Eine gesamtschweizerische Harmonisierung und Differenzierung der Abrechnungsmöglichkeiten von Dolmetschkosten sei längerfristig anzustreben.

Von Bedeutung sind die Verankerung und die Regelung der Finanzierung nicht nur innerhalb der IV-Stellen sondern auch in Bezug auf die interinstitutionelle Zusammenarbeit:

„Besonders hilfreich ist das interkulturelle Dolmetschen, wenn wir im Rahmen eines Falls mit anderen Institutionen zusammen arbeiten. Hier wäre eine gemeinsame Praxis sehr hilfreich und wünschenswert, auch bezüglich der Finanzierung.“ Leiter Zweigstelle, IV Wallis

4.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Es konnte keine kantonale IV-Stelle ausfindig gemacht werden, welche regelmässig – im Sinne eines guten Praxisbeispiels – mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeitet. Dies zeigt sich in der Auswertung von diversen Gesprächen sowie in den Einsatzzahlen interkulturell Dolmetschenden von 12 kantonalen IV-Stellen. Die IV-Stellen der Kantone Bern und Zürich arbeiten zwar gelegentlich mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, sie erachten diese Zusammenarbeit aber nicht als besonders relevant, da die Mehrzahl der Gespräche mit fremdsprachigen Gestuchstellenden mit privaten Übersetzungshilfen geführt wird. Die Erfahrungen, welche die Kantonale IV-Stelle Wallis während der Pilotkooperation gemacht hat, zeigen jedoch, dass durchaus ein Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besteht:

„Das interkulturelle Dolmetschen dient den Versicherten. Aber vor allem ist es auch für uns und unsere Arbeit wichtig. Ausserdem ist es für allfällige juristische Konsequenzen von Bedeutung.“
Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Die drei Fachpersonen der Kantonalen IV-Stelle Wallis haben während der zehnmonatigen Pilotphase 25 Mal Gespräche mit interkulturell Dolmetschenden geführt. Die Leiterin der Stelle sieht in den diversen Abteilungen der Kantonalen IV-Stelle Potential für eine vermehrte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Im Bereich der medizinischen Abklärungen besteht ein hoher Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden, dies zeigen sowohl das Untersuchungsbeispiel SMAB AG – welches jährlich gut 400 Dolmetscheinsätze verzeichnet – als auch Recherchen zur Praxis der Regionalen Ärztlichen Dienste RAD. Bei medizinischen Abklärungen sind nur interkulturell Dolmetschende und keine privaten Übersetzungshilfen zugelassen². Das interkulturelle Dolmetschen ist im Gesundheitswesen grundsätzlich stark verankert, entfallen doch rund 60% der von interkulturell Dolmetschenden geleisteten Einsatzstunden auf diesen Bereich. Davon wiederum machten medizinische Gutachten einen nicht zu vernachlässigenden Anteil aus. Dieser Anteil variiert regional aber stark.³

Die Fachpersonen der Suva Aarau (Spezialistinnen und Spezialisten der Wiedereingliederung sowie die Case Mangerinnen und Case Manager) arbeiten ebenfalls regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die Einsatzzahlen sind in den letzten drei Jahren sogar deutlich von 40 auf 90 Einsätze jährlich gestiegen.

² Siehe dazu zum Beispiel: <https://www.svazurich.ch/internet/de/home/produkte/iv/rad/untersuchungen.html>

³ Siehe dazu der von INTERPRET veröffentlichte Statistikbericht: Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2014. www.inter-pret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/142/2014_einsatzstatistik_dt.pdf.

4.4 Typische Gesprächssituationen

Aufgrund der unterschiedlichen Gesprächssituationen in den drei Untersuchungsbeispielen werden die IV-Stelle, die Suva Agentur und die private Gutachterstelle separat betrachtet.

4.4.1 IV: Interkulturelles Dolmetschen im Rahmen von „Eingliederung vor Rente“

Mit der 5. IV-Rentenrevision wurde die Ausrichtung des IV-Verfahrens auf das Ziel der Eingliederung verstärkt. Durch eine frühzeitige Kontaktaufnahme im Rahmen der Früherfassung und eine schnelle und unbürokratische Zusprache von geeigneten Massnahmen wird der Erhalt der bisherigen Arbeitsstelle oder die Eingliederung in eine neue angestrebt, bevor es zu einer Chronifizierung der Beschwerden kommt. Die persönliche Zusammenarbeit und Beratung mit der versicherten Person, ihrem Arbeitgeber und dem sozialen Umfeld erhält dabei grosses Gewicht. Das IV-Verfahren orientiert sich damit vermehrt am Ansatz des Case Management.⁴

Zum Beispiel: Frühinterventionsmassnahmen für Frau Rossi*

Frau Rossi wurde von ihrem Arbeitgeber bei der IV-Stelle angemeldet, weil sie aufgrund von immer häufiger auftretenden Schulter-, Nacken- und Kopfschmerzen ihrer Arbeit nicht mehr nachkommen kann. Der Eingliederungskordinator der IV-Stelle Wallis hat daraufhin mit Frau Rossi Kontakt aufgenommen. Am Telefon realisiert er, dass Frau Rossi über limitierte Amtssprachkenntnisse verfügt und entscheidet sich daher, bereits im Erstgespräch mit einer interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten.

Frau Rossi und der Eingliederungskordinator besprechen mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden ihre medizinische und berufliche Situation. Ebenfalls werden bereits mögliche Massnahmen im Rahmen der Frühintervention in Betracht gezogen. Das Gespräch gestaltete sich anfänglich etwas schwierig, da Frau Rossi ihrer Anmeldung bei der IV-Stelle äusserst kritisch gegenüber steht: Sie möchte niemandem zur Last fallen. Mit Hilfe der interkulturell Dolmetschenden gelingt es dem Eingliederungskordinator aber, die Vorteile einer Früherfassung aufzuzeigen. Frau Rossi fasst Vertrauen.

Im Folgegespräch wird auch Frau Rossis Arbeitgeber zugegen sein. Anpassungen des Arbeitsplatzes oder die Vermittlung in eine neue Tätigkeit sollen besprochen werden, eine dauerhafte Eingliederung ist das Ziel. Die interkulturell Dolmetschende wird auch bei diesem Gespräch dabei sein.

Kantonale IV-Stelle Wallis

*Name geändert

In der Frühinterventionsphase sind eine umfassende Verständigung und ein schneller Vertrauensaufbau zentral. Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis schätzen in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr. Alle Gespräche, welche die Fachpersonen der Kantonalen IV-Stelle Wallis während der Pilotkooperation mit interkultureller Verdolmetschung geführt haben, fanden in dieser Phase statt.

Innerhalb der Frühintervention sehen die Fachpersonen insbesondere bei Erstgesprächen einen Bedarf an interkultureller Verdolmetschung:

„Interkulturell Dolmetschende brauchen wir für Erstgespräche, da ist die Zusammenarbeit besonders wichtig.“ Psychologin, IV Wallis

⁴ Siehe dazu: Bolliger, Christian und Tobias Fritschi (2013): Eingliederung vor Rente: Die 5. IV-Revision wirkt und hat noch Potenzial. In: Soziale Sicherheit CHSS 2/2013. S. 88-92.
<http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/publikationen/00096/03270/03277/index.html?lang=de>. Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2011): Faktenblatt „Die IV-Revision 6a“. Bern: BSV.
<http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00021/03189/?lang=de>.

In den von der IV-Stelle Wallis geführten Erst- und Folgegesprächen wurden folgende Inhalte besprochen:

- Vervollständigung der Informationen im medizinischen, sozialen und beruflichen Bereich (in Erstgesprächen)
- Beurteilung der Situation und Besprechung von möglichen Massnahmen im Rahmen der Früherfassung (in Erst- und Folgegesprächen)
- Verlauf der Zusammenarbeit, mögliche Konsequenzen (in Erst- und Folgegesprächen)
- Anrecht auf Leistungen, Form der Leistungen wie Rente, Taggeld, Unterstützungsleistungen durch Dritte, etc. (in Erst- und Folgegesprächen)

4.4.2 IV: Komplexes Gesprächssetting und schwierige Inhalte

In der IV kommt auch das Gesprächssetting als Einsatzkriterium zum Tragen. Wenn zum Beispiel fremdsprachige Eltern am Gespräch mit der jugendlichen versicherten Person teilnehmen, dann lohnt sich eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden besonders. Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden kann das schweizerische Bildungs- und Versicherungssystem umfassend erklärt werden:

„Die interkulturell Dolmetschende hat mich darin unterstützt, den Eltern unser Berufsbildungssystem näher zu bringen. Sie kennen jetzt die Konsequenzen, die sich aus einer fehlenden Ausbildung ergeben könnten, und können ihren Sohn bei der Suche nach einer Schnupperlehre besser unterstützen.“ Eingliederungsspezialistin, IV Wallis

Bis anhin hatten die Jugendlichen selber das Gespräch übersetzt. Diese Lösung erachten die Fachpersonen jedoch als problematisch. Ebenfalls mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten möchten die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis in jenen Situationen, in welchen weitere Institutionen (z.B. das RAV oder die Sozialhilfe) involviert sind.

4.4.3 Medizinische Gutachten: Lückenlose Verständigung unabdingbar

Bei medizinischen Begutachtungen werden Verwandte und Bekannte weder als Begleitpersonen noch als private Übersetzungshilfen zugelassen. Verfügt die versicherte Person über ungenügende Amtssprachkenntnisse, wird in jeden Fall eine professionelle interkulturell dolmetschende Person beigezogen. Folgende Gründe sprechen laut der SMAB AG für diese Praxis:

- Das Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 und der Tarifvertrag des BSV schaffen klare Grundlagen.
- Die versicherten Personen kennen ihre Rechte sehr gut und fordern diese ein. Rund die Hälfte der versicherten Personen wird durch eine Rechtsvertretung begleitet.
- Das Ergebnis des Gutachtens hat weitreichende finanzielle und persönliche Konsequenzen für die versicherte Person.
- Die Gesprächsinhalte sind komplex, schwierig, persönlich und oft auch emotional belastend.
- Die Zeit für die Erstellung eines Gutachtens ist äusserst knapp bemessen. Ein klärendes Zweitgespräch ist aus zeitlichen, rechtlichen und finanziellen Gründen keine Option.
- Die Gutachterstelle muss den strengen Auflagen von Seiten des BSV genügen, ansonsten wird sie nicht mehr zur Vergabepattform SuisseMED@P zugelassen.

Ausschlaggebend für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sind daher die sprachlichen Kompetenzen der Versicherten. Der Entscheid eines Beizugs liegt dabei in erster Linie bei der versicherten Person selber:

„Wir sind auf ein professionelles und in jedem Fall verlässliches Gesprächssetting angewiesen, darum arbeiten wir bei Verständigungsschwierigkeiten zwischen medizinischer Fachperson und versicherter Person immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.“ Geschäftsführer SMAB AG, Geschäftsstelle Bern

Zum Beispiel: Frau Schneiders* IV-Rentenantrag

Die SMAB AG Bern erhält zwecks Durchführung eines polydisziplinären Gutachtens das Dossier von Frau Schneider, welche bei der IV-Stelle St. Gallen einen Rentenantrag gestellt hat. Die Administration der SMAB AG informiert Frau Schneider über die anstehenden Begutachtungstermine. Gleichzeitig wird Frau Schneider darauf hingewiesen, dass das Beisein von Angehörigen bei den Untersuchungen nicht gestattet ist und Angehörige nicht die Funktion eines Dolmetschers übernehmen dürfen. Frau Schneider muss ihre Muttersprache angeben und erklären, ob sie eine Verdolmetschung wünscht.

Frau Schneider schickt die Terminbestätigung zurück und informiert die Administration darüber, dass ihre Muttersprache Thai ist und sie sich eine Verdolmetschung wünscht. Sie kennt diese Dienstleistung bereits vom Regionalen Ärztlichen Dienst in St. Gallen, welcher die ärztlichen Abklärungsgespräche ebenfalls mit interkulturell Dolmetschenden durchgeführt hat. Die Administration der SMAB AG Bern organisiert daraufhin für die vier versicherungsmedizinischen Fachgutachten eine interkulturell Dolmetschende, welche während der ganzen Zeit anwesend sein und sämtliche Gespräche dolmetschen wird.

Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB AG), Geschäftsstelle Bern

*Name geändert

4.4.4 Suva: Interkulturelle Verdolmetschung bei Komplexschadenfällen

In der Suva Aarau arbeiten jene Fachpersonen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen, welche Fälle der Schadenkategorie Komplex (NCM3 und NCM3+) betreuen. Dabei handelt es sich um schwer bis schwerstverunfallte Personen mit einem langwierigen Heilungsprozess, welche nach dem Unfall in eine schwierige berufliche, finanzielle und soziale Situation geraten. Die Betreuung der Versicherten durch die Fachpersonen der Suva ist sehr umfassend.

Komplexschadenfälle machen nur 5 Prozent der gesamten Fälle aus, sie verursachen jedoch 80 Prozent der Kosten. Dank einer gezielten Früherkennung und einer raschen, optimalen und nachhaltigen Wiedereingliederung sollen die Kosten der Suva reduziert werden. Eine erfolgreiche Wiedereingliederung bedingt das Zusammenwirken der versicherten Person, deren persönlichem Umfeld, dem Arbeitgeber, der involvierten medizinischen Fachpersonen sowie der Suva. Wird die Zusammenarbeit durch fehlende Amtssprachkenntnisse erschwert, ist der Beizug von interkulturell Dolmetschenden sehr hilfreich. Sie gewährleisten die gegenseitige Verständigung zwischen mehreren Institutionen, Fachpersonen und der versicherten Person:

„Ohne interkulturell Dolmetschende könnten wir nicht arbeiten. Sie übersetzen sinngemäss und zudem leisten sie noch viel mehr, eben dieses „interkulturelle“. Sie erklären die Inhalte und bauen Brücken.“ Case Manager, Suva Aarau

Die fachspezifischen Inhalte können in der Regel durch private Übersetzungshilfen nur ungenügend übersetzt werden, sind sich die Fachpersonen der Suva Aarau einig. Die Fachpersonen erwähnen daher viele Situationen, in welchen sie mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten. Zentrale Gesprächsthemen sind unter anderem:

- Beschreibung des Unfallhergangs

- Gesundheitszustand, laufende Therapien, Medikation und Heilungschancen
- Langfristige berufliche Wiedereingliederung, Umschulung oder Weiterbildung
- Versicherungstechnische Details zur Rentenleistung, Kostendeckung durch Suva, IV oder Krankenkasse
- Vermittlung von rechtlichen Entscheidungen

Zum Beispiel: Ein Arbeitsversuch für Herr Nivet*

Aufgrund eines schweren Motorradunfalls wird Herr Nivet von der Suva betreut. Nächsten Monat ist ein Arbeitsversuch beim ehemaligen Arbeitgeber geplant.

Der Arbeitsversuch wird vorgängig im Betrieb besprochen. An der Sitzung sind Herr Nivet, die Personalverantwortliche des Betriebs, die Spezialistin Wiedereingliederung der Suva und eine interkulturell Dolmetschende zugegen. Damit der Arbeitsversuch so positiv wie möglich verlaufen kann, ist ein gemeinsames Verständnis in Bezug auf dessen Bedeutung und die weiteren Schritte bis zur Wiedereingliederung zentral. Die interkulturell Dolmetschende ermöglicht allen Gesprächsteilnehmenden, sämtliche Inhalte vollständig zu verstehen und nachzuvollziehen. Herr Nivet erhält die Gelegenheit, seine Ängste und Unsicherheiten in seiner Herkunftssprache zu kommunizieren. Die Personalverantwortliche wiederum kann darauf reagieren und erklärt Herrn Nivet, dass er sich langsam wieder an die Abläufe gewöhnen und auch Pausen machen darf. Punktuelle Massnahmen sollen ermöglicht und die Arbeitsabläufe optimiert werden. Die Gesprächsteilnehmenden sehen dem Arbeitsversuch zuversichtlich entgegen.

Suva Aarau

*Name geändert

4.5 Klärung von institutionsinternen Abläufen

Die SMAB AG und die Suva Aarau haben ihre internen Abläufe und den Bestellvorgang von interkultureller Verdolmetschung aufeinander abgestimmt. In der SMAB AG werden die versicherten Personen schriftlich über die bevorstehenden Gutachtertermine informiert, dabei erhalten die versicherten Personen die Möglichkeit, eine interkulturelle Verdolmetschung für die Gespräche zu beantragen. In der Suva Aarau arbeiten die Fachpersonen über längere Zeit und zum Teil sehr intensiv mit der versicherten Person und dem jeweiligen Umfeld zusammen. Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist den Fachpersonen überlassen, die Vereinbarung mit den internen Abläufen kein Problem.

In der Kantonalen IV-Stelle Wallis hingegen berichten die Fachpersonen, dass Anpassungen und Überlegungen zu einer rechtzeitigen und unkomplizierten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden noch in die Wege geleitet und in den Fallverlauf integriert werden müssen. Dies sei insbesondere für Erstgespräche wichtig. Dabei besteht die Schwierigkeit darin, dass die Entscheidung über die Notwendigkeit einer interkulturellen Verdolmetschung gefällt werden müsste, bevor die Amtssprachkenntnisse der versicherten Personen eindeutig bekannt sind.

4.6 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen einer interkulturellen Verdolmetschung sehen die Fachpersonen der drei Untersuchungsbeispiele insbesondere hinsichtlich folgender Aspekte:

- Interkulturell Dolmetschende sind professionell, sachkundig und unterstehen der Schweigepflicht. Die Dolmetscharbeit verüben sie kompetent und angemessen. Die in

der Beratungsarbeit und Begutachtung festgelegten Qualitätsmerkmale können eingehalten werden.

- Im Gespräch verhalten sich die interkulturell Dolmetschenden entgegenkommend, aber trotzdem neutral. Dies erlaubt den Fachpersonen eine koordinierte und zielorientierte Gesprächsführung.
- Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ermöglicht den versicherten Personen ein eigenständiges Handeln. Die oft sehr persönlichen und emotionalen Anliegen können vorgebracht werden.
- Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden kann ein Vertrauensverhältnis hergestellt werden, welches für die Zusammenarbeit mit der versicherten Person entscheidend ist.

4.6.1 Hoher Nutzen – auch für die interinstitutionelle Zusammenarbeit

Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis beurteilen den Nutzen der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als sehr hoch. Die Situationserfassung und damit die Beratungsarbeit bei fremdsprachigen Versicherten werden mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden entscheidend erleichtert. Interkulturell Dolmetschende verfügen über ein bereichsspezifisches Vokabular und können auf ein zusätzliches Wissen zurückgreifen. Dies erleichtert auch die interinstitutionelle Zusammenarbeit mit dem RAV oder mit Behörden der Sozialhilfe sehr, betonen die Fachpersonen:

„Besonders hilfreich ist das interkulturelle Dolmetschen, wenn wir im Rahmen eines Falles mit anderen Institutionen arbeiten. Hier wäre eine gemeinsame Praxis sehr hilfreich und wünschenswert, auch bezüglich der Finanzierung.“ Leiter Zweigstelle, IV Wallis

4.6.2 Gutes Kosten-Nutzen-Verhältnis

In der Suva und den privaten Gutachterstellen ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gut verankert:

„Ich muss effizient und effektiv arbeiten, das steht in meinem Pflichtenheft. Wie ich das erreiche, ist mir überlassen. Aber die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist ein wichtiges Instrument. Denn wenn ich in Gesprächen mit versicherten Personen arbeite, die die Amtssprache ungenügend verstehen, dann mache ich meine Arbeit nicht gut.“ Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Aarau

Sowohl die Suva Aarau als auch die SMAB AG schätzen die gute Qualität der Verdolmetschung durch interkulturell Dolmetschende sehr und setzen die professionelle Dienstleistung gezielt und bedarfsgerecht ein. Das Kosten-Nutzen-Verhältnis schätzen die Fachpersonen der Suva und der SMAB AG sehr positiv ein.

4.6.3 Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Recherchen zeigen, dass kantonale IV-Stellen – RAD ausgenommen – kaum mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten. Dies zeigen die Einsatzzahlen der regionalen Vermittlungsstellen und die Beispiele Wallis und Zürich.

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen wird als selbstverständlich beurteilt, qualitative Einbussen werden in Kauf genommen. Die SVA Zürich sagt dazu, dass private Übersetzungshilfen eine anwaltschaftliche Funktion übernehmen würden und dass es sich bei der Dienstleistung nicht um eine wörtliche Übersetzung sondern um eine eigene Meinung der Übersetzenden handle. Dies sei bei Eingliederungsgesprächen – im Gegensatz zu ärztlichen Begutachtungen – aber vertretbar.

Jene Institutionen, welche regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, beurteilen Gespräche ohne oder nur mit privaten Übersetzungshilfen

jedoch ganz anders. Eine mangelhafte Verständigung verhindert eine beidseitige Zusammenarbeit:

„Oft sind die Amtssprachkenntnisse so gut, dass die versicherte Person zwar das Gesagte versteht, selber aber aufgrund des fehlenden Wortschatzes nicht reagieren kann.“ Spezialistin
Wiedereingliederung, Suva Aarau

Die Fachpersonen der Suva Aarau arbeiten zwar gelegentlich auch mit privaten Übersetzungshilfen, sie sind sich jedoch der geringeren Qualität der Dolmetschleistung sehr bewusst. Allfällige Vorteile sehen sie darin, dass sie viele zusätzliche Eindrücke über das persönliche Umfeld und Einblicke in andere Interpretationsweisen der Situation erhalten. Die Fachpersonen der Suva Aarau setzen private Übersetzungshilfen jedoch bewusst und immer nur als Ergänzung zur Sicherstellung der Verständigung durch professionelle interkulturell Dolmetschende ein. Denn mit Verwandten und Bekannten könne kein strukturiertes Gespräch geführt werden, Feinheiten zu Abläufen, Erwartungen und Befindlichkeiten könnten nicht eruiert werden:

„Arbeite ich mit privaten Übersetzungshilfen, bin ich immer etwas gehemmt. Denn es ist unangenehm, wenn ich den Gesprächsinhalt schlecht verstehe und darum öfters nachfragen muss oder Inhalte gar ungeklärt im Raum stehen bleiben.“ Case Manager, Suva Aarau

Auch die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis schätzen die bewusste Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr und möchten auch nach der Pilotkooperation in gewissen Situationen auf die Dienstleistung zurückgreifen können:

„Es gibt bei uns nicht viele Situationen, in welchen der Beizug von interkulturell Dolmetschenden angebracht ist. In diesen wenigen Situationen jedoch ist die Zusammenarbeit sehr hilfreich.“
Eingliederungskordinatorin, IV Wallis

Angesichts der hohen Kosten, welche eine erfolglose Wiedereingliederung mit sich bringt, scheint der Einsatz von professionellen interkulturell Dolmetschenden gerechtfertigt. Die Suva zeigt mit ihrem Ansatz des New Case Managements und der stufengerechten Zuweisung der Fälle klar, dass eine bedarfs- und zielgerichtete Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden möglich und sinnvoll ist.

4.7 Fazit und Handlungsempfehlungen für Institutionen der Invaliden- und Unfallversicherung

Das interkulturelle Dolmetschen als Instrument der Verständigung kommt in erster Linie in medizinischen Abklärungen und Begutachtungen zum Einsatz. Auf kantonalen IV-Stellen arbeiten Fachpersonen der Eingliederung bei Verständigungsproblemen mit privaten Übersetzungshilfen zusammen. Die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote der Verständigung bezüglich Nutzen, Aufwand, Kosten, etc. sind ungenügend bekannt. Zudem können sich die IV-Stellen weder auf rechtliche Grundlagen oder Vorgaben für die Praxis im Sinne von verbindlichen Standards noch auf eine übergeordnete Regelung der Finanzierung beziehen.

Mit der Neuausrichtung der IV von einer Renten- zu einer Eingliederungsversicherung orientiert sich auch das IV-Verfahren immer mehr am Ansatz des Case Managements, „dessen wichtigstes Merkmal die persönliche Zusammenarbeit zwischen der IV, der versicherten Person, ihrem Arbeitgeber und ihrem sozialen Umfeld ist.“⁵ In diesem Zusammenhang kommt auch der interkulturellen Verdolmetschung eine grössere Bedeutung zu. Die Fachpersonen der Kantonalen IV-Stelle Wallis haben im Verlauf der Pilotkooperation erkannt, dass insbesondere in Beratungsgesprächen der Früherfassung

⁵ Bolliger, Christian und Tobias Fritschi (2013): Eingliederung vor Rente: Die 5. IV-Revision wirkt und hat noch Potenzial. In: Soziale Sicherheit CHSS 2/2013. S. 88-92.
<http://www.bsv.admin.ch/dokumentation/publikationen/00096/03270/03277/index.html?lang=de>

eine professionelle interkulturelle Verdolmetschung die Erfüllung des gesetzlichen Dienstleistungsauftrags massgeblich unterstützt.

Die Bedeutung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterscheidet sich zwischen den kantonalen IV-Stellen einerseits und der Suva sowie den privaten Gutachterstellen und RAD andererseits stark. Handlungsbedarf stellt INTERPRET im Rahmen dieser Studie insbesondere bei den kantonalen IV-Stellen fest, weshalb sich die Handlungsempfehlungen in erster Linie an jene Institutionen richten.

4.7.1 Handlungsempfehlungen

Auf der Basis der dargestellten Erkenntnisse lassen sich konkrete und bereichsspezifische Handlungsempfehlungen für die IV-Stellen ableiten. Diese sollen die Regelstrukturen in der Einführung einer bedarfs- und bedürfnisgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden unterstützen.

Nationale Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände

Bei den in Bezug auf das interkulturelle Dolmetschenden relevanten Akteuren auf nationaler Ebene handelt es sich unter anderem um folgende Institutionen: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV), nationale IIZ-Behörden (IIZ Steuerungsgremium STG und IIZ Entwicklungs- und Koordinationsgremium EKG), IV-Stellen-Konferenz (IVSK), Konferenz der kantonalen Integrationsdelegierten (KID).

Die nationalen Gremien und Behörden, Konferenzen und Verbände werden folgendermassen aktiv:

- Sie anerkennen die Bedeutung des interkulturellen Dolmetschens in der IV.
- Sie initiieren eine Diskussion über Möglichkeiten der institutionellen Verankerung sowie über einheitliche und standardisierte Finanzierungsmöglichkeiten. Dolmetschleistungen sollen als Abklärungsmassnahme explizit verrechenbar sein.
- Sie erarbeiten Empfehlungen zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt.

Kantonale Gremien und Behörden

Auf kantonaler Ebene sind insbesondere folgende Institutionen von Bedeutung: Kantonale IV-Stellen, kantonale IIZ-Behörden und die/der kantonale IIZ-Delegierte sowie die/der kantonale Integrationsdelegierte.

Diese Gremien und Behörden unterstützen die operativen Einheiten, indem sie folgende Handlungsempfehlungen berücksichtigen:

- Sie anerkennen die Existenz von Heterogenität und Diversität und definieren Standards zum Umgang damit.
- Sie klären unter Einbezug der Führungspersonen die Vor- und Nachteile der verschiedenen Angebote und Instrumente der interkulturellen Verständigung in den Kantonalen IV-Stellen (interkulturell Dolmetschende, private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende).
- Sie definieren und fördern konkrete Möglichkeiten zur institutionellen Verankerung (Handbuch, Leitfaden, Richtlinien, Stellungnahme, Vertrag mit der regionalen Vermittlungsstelle, etc.) und zur Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens in Absprache mit den nationalen Gremien (z.B. IVSK).
- Sie stellen geeignete Austausch- und Informationsgefässe zur Verfügung (z.B. im Rahmen der kantonalen IIZ oder im Rahmen spezifischer Informationsveranstaltungen).

Institutionen der IIZ, operative Einheiten, Führungs- und Fachpersonen

Dabei handelt es sich insbesondere um die Kantonalen IV-Stellen sowie um kommunale bzw. städtische Integrationsdelegierte.

- Sie analysieren die institutionsspezifische Ausgangslage, klären Erwartung und Bedürfnisse der Führungs- und Fachpersonen der IV-Stelle (z.B. im Rahmen einer Umfrage per Email an die betroffenen Fachpersonen).
- Sie legen Instrumente zur sprachlichen und kulturellen Verständigung fest. Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Angebote (interkulturell Dolmetschende, Ad-hoc-Dolmetschende, private Übersetzungshilfen) werden aufgezeigt. In diesem Zusammenhang sind insbesondere die Rolle der privaten Übersetzungshilfen zu klären sowie Fragen der Qualitätssicherung zu prüfen.
- Sie klären den konkreten Bedarf an interkultureller Verdolmetschung. Besondere Beachtung erhält dabei der Zeitpunkt der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Verlauf des Beratungsprozesses (Frühinterventionsphase, Erst- oder Folgegespräch). Ebenso von Bedeutung ist die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden bei Jugendlichen und deren der Amtssprache nur wenig mächtigen Eltern. Betroffene Jugendliche sollten unter keinen Umständen ein Gespräch selber für die eigenen Eltern übersetzen müssen. Der damit einhergehende problematische Positionswechsel innerhalb des sozialen und familiären Gefüges muss thematisiert werden.
- Sie schaffen Klarheit bezüglich der organisatorischen Abläufe, der Zuständigkeiten und der Koordination in Bezug auf die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden (wer arbeitet mit interkulturell Dolmetschenden, wer entscheidet darüber, wer organisiert den Einsatz, welche Informationen sind für einen Einsatz notwendig, etc.). Besondere Beachtung erhält dabei der Zeitpunkt der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden im Verlauf des Beratungsprozesses.
- Sie fördern die Standardisierung der Abläufe (mittels Automatismen, klaren Einsatzkriterien, Leitfäden, etc.) und der Erhebung von relevanten Daten. Jene Fachpersonen, welche erstmals in Kontakt stehen mit den Versicherten, weisen im Dossier bzw. in der elektronischen Ablage auf die Amtssprachkenntnisse (allenfalls auch über jene der Eltern), die Herkunftssprache sowie das Herkunftsland der Versicherten hin und geben eine Empfehlung hinsichtlich des Beizugs von interkulturell Dolmetschenden ab. Dies erleichtert den Fachpersonen die Entscheidung über den Beizug von interkulturell Dolmetschenden für Erstgespräche.
- Sie klären die Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle. Dies kann in Form von Zusammenarbeits- oder Leistungsverträgen⁶ oder in verkürzter Form in Leitfäden oder Richtlinien umgesetzt werden. Festgehalten werden insbesondere die Art der Zusammenarbeit, Zuständigkeiten für den Bestellvorgang, Fragen der Qualitätssicherung und die Abrechnung. Grundsätzlich ist die Organisation von interkulturell Dolmetschenden so unkompliziert und standardisiert wie möglich zu gestalten. Die interkulturell Dolmetschenden (allenfalls im Rahmen einer Weiterbildung) und die Fachpersonen (im Rahmen einer Informationsveranstaltung oder eines Workshops) werden durch die Vermittlungsstelle auf die Zusammenarbeit vorbereitet.
- Sie prüfen die Durchführung eines Pilotprojektes. Der konkrete Bedarf an interkultureller Verdolmetschung sowie mögliche Schwierigkeiten bei den organisatorischen Abläufen, Zuständigkeiten und bei der Koordination können mittels der Durchführung eines

⁶ INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu einem Leistungsvertrag. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/48/leistungsvertrag_muster_dt.pdf.

Pilotprojektes eruiert werden. Eine Annäherung der unterschiedlichen Akteure (IV-Stelle, regionale Vermittlungsstelle und interkulturell Dolmetschende) geschieht unkompliziert und konkret.

- Sie halten die wesentlichen Aspekte der Zusammenarbeit (Ablauf, typische Gesprächssituationen, Finanzierung) fest und sorgen für deren nachhaltige Verankerung in der IV-Stelle.⁷ Insbesondere bei grösseren Institutionen kann damit einer punktuellen und von persönlichen Präferenzen abhängigen Zusammenarbeit entgegengewirkt werden.

⁷ INTERPRET verfügt über ein Musterbeispiel zu Richtlinien. Siehe dazu: www.interpret.ch/admin/data/files/editorial_asset/file/47/richtlinien_ikd_dt.pdf.

4.8 Fallbeispiel: IV-Stelle des Kantons Wallis

Die IV-Stelle des Kantons Wallis hat als Pilotpartnerin an der vorliegenden Studie teilgenommen. Die Pilotkooperation dauerte insgesamt zehn Monate (August 2014 bis Mai 2015).

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen⁸ vor und während der Pilotkooperation sowie in Gesprächen mit der stellvertretenden Direktorin, dem Leiter einer Zweigstelle sowie mit drei Fachpersonen erhoben.

4.8.1 Kantonale IV-Stelle Wallis: Ausgangslage

Die kantonale IV-Stelle Wallis hat ihren Hauptsitz in Sion mit Zweigstellen für die berufliche Eingliederung in Martigny und Brig. Die IV-Stelle arbeitet interdisziplinär, die Versicherten werden unter anderem von Eingliederungskoordinatorinnen/-koordinatoren, Psychologinnen und Psychologen sowie von Arbeitsplatzberaterinnen und -berater betreut.

Fallbearbeitung

Bei der Anmeldung der versicherten Person wird aufgrund der gesundheitlichen, sozialen oder psychischen Probleme entschieden, welche Fachperson für den entsprechenden Fall zuständig ist.

Eingliederung vor Rente

Machen ein Arbeitgeber oder eine versicherte Person selber eine Meldung zur Früherfassung, klärt eine Fachperson der IV-Stelle die Situation ab. Falls das gesundheitliche Problem der versicherten Person zu einer Invalidität führen kann, empfiehlt die Fachperson eine IV-Anmeldung. Im Rahmen von Massnahmen der Frühintervention erarbeiten die Fachpersonen der IV in Zusammenarbeit mit der versicherten Person und dem Arbeitgeber mögliche Lösungen, wie z.B. Anpassungen des Arbeitsplatzes. Weitere Massnahmen sind die Berufsberatung und Arbeitsvermittlung sowie der Besuch von Ausbildungskursen und Beschäftigungskursen, welche die berufliche und soziale Integration fördern. Spätestens zwölf Monate nach der IV-Meldung entscheidet die IV-Stelle über Eingliederungsmassnahmen. Ist die Eingliederung erfolgreich, wird der Fall abgeschlossen. Gelingt die (vollständige) Eingliederung nicht, wird die Auszahlung einer (Teil-) Rente beschlossen.

Eingliederung statt Rente

Um eine versicherte Person, welche bereits eine IV-Rente erhält, wieder ins Arbeitsleben zurückzubringen, kann die IV-Stelle Wiedereingliederungsmassnahmen initiieren. In einer Triage werden Rentnerinnen oder Rentner ausgewählt, welche ein besonderes Eingliederungspotential aufweisen. Ziel dieser Massnahmen ist die teilweise oder vollständige Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt. Bei einer erfolgreichen Wiedereingliederung werden die IV-Renten angepasst oder ganz aufgehoben.

Institutionelle Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und Finanzierung

Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis haben bis anhin nicht oder nur sporadisch mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet. Die Zusammenarbeit ist nicht verankert und Finanzierungsmöglichkeiten sind nicht geklärt.

⁸ Fragebogen FB2 wurde von sechs Fachpersonen ausgefüllt. Fragebogen FB3 wurde 25 Mal ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der regionalen Vermittlungsstelle AVIC.

Kenntnis über die Dienstleistung interkulturelles Dolmetschen

Die sechs Fachpersonen der kantonalen IV-Stelle, welche an der Einführungsveranstaltung der Pilotkooperation teilgenommen haben, hatten bis dahin nicht mit interkulturell Dolmetschenden sondern hauptsächlich mit privaten Übersetzungshilfen oder mit Ad-hoc-Dolmetschenden aus der IV-Stelle selber zusammengearbeitet.

Von den sechs Fachpersonen kannten vier die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens aus unterschiedlichen Begegnungen damit:

- von einer früheren Arbeitsstelle
- von der Ausbildung (CAS an der Universität Lausanne)
- durch einen Versicherten
- durch die Initiierung und Begleitung der vorliegenden Studie in den nationalen IIZ-Gremien

Verständigung mit fremdsprachigen Klientinnen und Klienten

Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens war bisher wenig bekannt, die Fachpersonen haben bis anhin aus unterschiedlichen Gründen nicht mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet. Grundsätzlich haben die Fachpersonen die Organisation einer/ eines Dolmetschenden bis jetzt den Versicherten selber überlassen (siehe 11.3.1).

4.8.2 Pilotphase: Einsatz von interkulturell Dolmetschenden

Am 31. Juli 2014 hat INTERPRET in Zusammenarbeit mit der regionalen Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen AVIC in der kantonalen IV-Stelle in Sion eine Einführungsveranstaltung für die Pilotkooperation durchgeführt. Aktiv an der Pilotkooperation teilgenommen haben zwei Psychologinnen und eine Eingliederungskoordinatorin. Die IV-Stelle hat die Anzahl der teilnehmenden Fachpersonen aus organisatorischen Gründen beschränkt, um den Aufwand für die Durchführung der Pilotkooperation in einem angemessenen Rahmen zu halten.

Fälle, welche eine interkulturelle Verdolmetschung benötigten, wurden während der Pilotphase an eine der drei Fachpersonen zugewiesen. Dies gab den drei Fachpersonen die Möglichkeit, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in unterschiedlichen Situationen zu erproben und Erfahrungen zu sammeln.

Zusammenarbeit mit AVIC

Mit der regionalen Vermittlungsstelle AVIC sind die Fachpersonen durchwegs sehr zufrieden. Die Auftragserteilung erfolgt effizient; bei der Vermittlung geht AVIC auf spezifische Anliegen und Wünsche betreffend den interkulturell Dolmetschenden ein.

Bezug von interkulturell Dolmetschenden

Die Pilotkooperation mit der IV-Stelle dauerte insgesamt 10 Monate. Die Ausdehnung der Pilotphase auf 10 Monate wurde vereinbart, weil die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden anfänglich sehr zögerlich angelaufen war. In den ersten 5 Monaten haben die Fachpersonen lediglich in fünf Fällen interkulturell Dolmetschende beigezogen, in den letzten 5 Monaten war dies doch bereits 20 Mal der Fall. Die Fachpersonen und die Leitung der IV-Stelle Wallis begründen die Anlaufschwierigkeiten damit, dass interne Abläufe angepasst und das Bewusstsein für die Möglichkeit der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden überhaupt erst geschaffen werden mussten. Zudem zeigte sich, dass eine Praxisänderung innerhalb eines Falles sehr schwierig ist: Die Versicherten, welche sich gewohnt waren, von privaten Übersetzungshilfen begleitet zu werden, hatten sich dezidiert

gegen den Beizug von professionellen interkulturell Dolmetschenden ausgesprochen. Die Fachpersonen haben deshalb mehrheitlich bei neuen Fällen mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet.

Insgesamt kam es während den 10 Monaten zu 25 Einsätzen:

IV-Stelle Wallis: Einsätze interkulturell Dolmetschender			
Einsätze Total	Geleistete Zeit in Std.	Ø (Std. / Einsatz)	Betrag Total
25	36.25	1.45	CHF 2'655.00

Abbildung 1: IV-Stelle Wallis: Einsätze interkulturell Dolmetschender

Die gedolmetschten Gespräche dauerten im Durchschnitt knapp eineinhalb Stunden. In der nachfolgenden Grafik sind die Dolmetschsprachen sowie die Aufteilung der Gespräche nach Fällen ersichtlich:

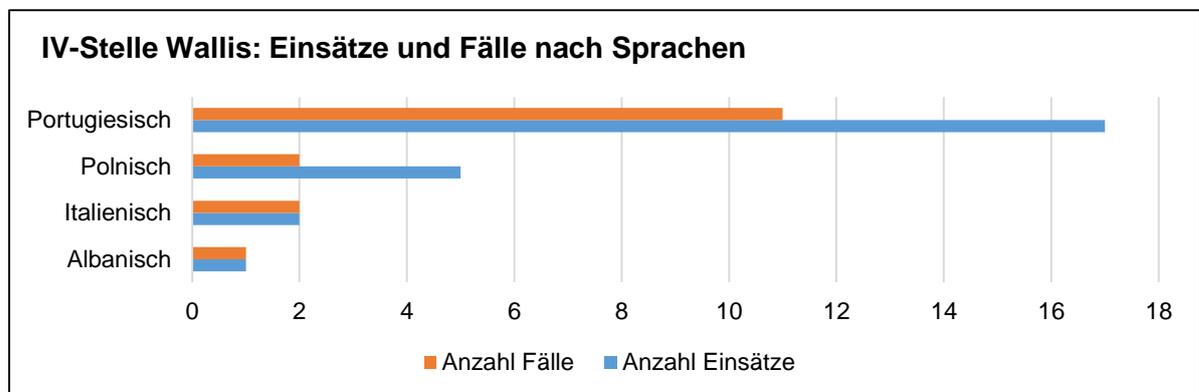


Abbildung 2: IV-Stelle Wallis: Einsätze und Fälle nach Sprachen

4.8.3 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Bedarf vor der Pilotkooperation

Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis hatten bis zur Pilotkooperation noch nie mit interkulturell Dolmetschenden zusammengearbeitet und begründen dies wie folgt:

- Die Organisation einer Übersetzungshilfe überlassen die Fachpersonen grundsätzlich den versicherten Personen.
- Die Organisation von interkulturell Dolmetschenden für Gespräche geht im Alltagsgeschäft unter.
- Die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens, ihr Nutzen sowie der Bestellvorgang und die Vermittlungsstelle waren bis anhin den Fachpersonen wenig bekannt.
- Die allermeisten fremdsprachigen Klientinnen oder Klienten sprechen die Amtssprache gut genug, um eine ausreichende Verständigung zu ermöglichen.

In Bezug auf die bevorstehende Pilotkooperation sahen die Fachpersonen jedoch durchaus Bedarf an der punktuellen Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden.

Bedarf während und nach der Pilotkooperation

Die drei Fachpersonen haben sehr unterschiedlich oft auf interkulturell Dolmetschende zurückgegriffen:

- FP1, Eingliederungskoordinatorin, hat 18 Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung geführt, welche sich auf 9 Fälle verteilen.
- FP2, Eingliederungskoordinatorin (insbesondere für Jugendliche), hat in drei Fällen insgesamt drei Mal eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen.
- FP3, Psychologin, hat wie FP2 pro Fall nur einmal eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen. Dies ist vier Mal vorgekommen.

Alle drei Fachpersonen schätzen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr und geben an, dass sie dann, wenn es ihnen angebracht schien, mit interkulturell Dolmetschenden gearbeitet haben. Dass die Fachperson FP1 viel mehr interkulturell Dolmetschende beigezogen hat als die beiden anderen, erklären sich die Fachpersonen damit, dass die Klientel von FP1 öfters fremdsprachig ist und tendenziell seit kürzerer Zeit in der Schweiz lebt. FP2 betreut vor allem Jugendliche, welche in der Regel die Amtssprache ausreichend beherrschen. Wenn sie auf interkulturell Dolmetschende zurückgegriffen hat, dann war dies bei Gesprächen mit den Eltern der Fall. FP3 berichtet zudem von einem Fall, bei welchem sich die versicherte Person gegen den Beizug einer/eines interkulturell Dolmetschenden gewehrt hat.

Den Bedarf an interkulturell Dolmetschenden schätzen die Fachpersonen als eher gering ein. Die Zahlen – 25 Einsätze in 10 Monaten – bestätigen diese Einschätzung. Die drei Fachpersonen sind sich aber einig, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr bereichernd ist:

„Es gibt bei uns nicht viele Situationen, in welchen der Beizug von interkulturell Dolmetschenden angebracht ist. In diesen wenigen Situationen jedoch, ist die Zusammenarbeit sehr hilfreich.“
Eingliederungskoordinatorin, IV Wallis

Die stellvertretende Direktorin sieht weiteres Potential für eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in anderen Abteilungen und Zweigstellen.

4.8.4 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Interkulturell Dolmetschende in der Frühinterventionsphase

Alle Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung fanden in der Frühinterventionsphase statt. Die beteiligten versicherten Personen erhielten (noch) keine Rente. In dieser Phase können die Fachpersonen unbürokratisch bedarfsgerechte Massnahmen veranlassen, welche zum Erhalt der Arbeitsstelle beitragen, bevor Chronifizierungen der Beschwerden die Eingliederungschancen stark reduzieren. Zu diesem Zeitpunkt sind eine umfassende Verständigung und ein schneller Vertrauensaufbau zentral. Die Fachpersonen der IV-Stelle Wallis schätzen in diesem Zusammenhang die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sehr.

Während der Pilotphase wurden keine Gespräche mit interkultureller Verdolmetschung für versicherte Personen mit Rente geführt. Eingliederungsmassnahmen nach Erhalt einer Rente sind in der Regel umfangreicher und aufwändiger, Anspruch darauf haben nur jene versicherten Personen, welche über ein gutes Eingliederungspotential verfügen. In dieser Gruppe sei der Anteil fremdsprachiger Personen viel kleiner, gibt die stellvertretende Direktorin zu bedenken. Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist daher für diese Fälle äusserst klein.

Interkulturell Dolmetschende für Erstgespräche

Von den 25 geführten Gesprächen sind deren 12 Erstgespräche. In 9 Fällen ist es bei einem Gespräch (Erstgespräch) geblieben. In nur drei Fällen haben die Fachpersonen nach dem verdolmetschten Erstgespräch noch weitere (2 bis 3) Folgegespräche mit interkulturell

Dolmetschenden geführt. Diesbezüglich ist jedoch zu bemerken, dass fünf Erstgespräche im letzten Monat der Pilotphase stattgefunden haben. Ein Folgegespräch war daher bei diesen Fällen im Rahmen der Pilotkooperation nicht mehr möglich.

Die Fachpersonen schätzen die Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens insbesondere für Erstgespräche sehr:

„Interkulturell Dolmetschende brauchen wir für Erstgespräche, da ist die Zusammenarbeit besonders wichtig.“ Psychologin, IV Wallis

In diesen Erst- oder Abklärungsgesprächen im Rahmen der Früherfassung werden folgende Themen besprochen:

- Vervollständigung der Informationen (im medizinischen, sozialen und beruflichen Bereich)
- Erste Beurteilung und Abklärung im Rahmen der Frühintervention
- Mögliche Massnahmen im Rahmen der Frühintervention
- Verlauf der Zusammenarbeit, Anrecht auf Leistungen

Die Schwierigkeit besteht darin, dass vorgängig entschieden werden muss, ob für ein Gespräch eine interkulturell dolmetschende Person beigezogen werden soll. Vor dem Erstgespräch wissen die Fachpersonen jedoch in der Regel noch nicht, wie gut die Amtssprachkenntnisse der versicherten Person sind. Dies sei sehr unbefriedigend. Mögliche Lösungen sehen die Fachpersonen darin, den Sachbearbeitenden, welche für die Anmeldung der versicherten Personen zuständig sind, den Entscheid zu überlassen oder die Amtssprachkompetenzen im Vorfeld telefonisch abzuklären. Auf alle Fälle müsse die Organisation einer interkulturell dolmetschenden Person in die Abläufe der Fallbearbeitung aufgenommen werden, betont der Leiter der Zweigstelle, was aber realisierbar sei.

Interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche

Ziehen die Fachpersonen interkulturell Dolmetschende für Folgegespräche bei, dann tun sie das aus unterschiedlichen Gründen:

- Besprechung von Massnahmen im Rahmen der Frühintervention
- Situationsanalyse bzw. Besprechung des weiteren Vorgehens, des Verlaufs und der möglichen Konsequenzen, welche sich aus bestimmten Handlungen von Seiten der versicherten Person ergeben
- Anrecht auf Leistungen (Rente, Taggeld, Unterstützungsleistungen von Dritten, etc.)

Das Gesprächssetting ist als Einsatzkriterium ebenfalls entscheidend. Die Fachpersonen sehen die Notwendigkeit eines Beizugs von interkulturell Dolmetschenden insbesondere dann als gegeben an, wenn zum Beispiel die fremdsprachigen Eltern am Gespräch der jugendlichen versicherten Person teilnehmen. Mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden gelingt es den Fachpersonen beispielsweise, das schweizerische Bildungs- und Versicherungssystem zu erklären:

„Die interkulturell Dolmetschende hat mich darin unterstützt, den Eltern unser Berufsbildungssystem näher zu bringen. Sie kennen jetzt die Konsequenzen, die sich aus einer fehlenden Ausbildung ergeben könnten, und können ihren Sohn bei der Suche nach einer Schnupperlehre besser unterstützen.“ Eingliederungsspezialistin, IV Wallis

Bis anhin hatten die Jugendlichen selber das Gespräch übersetzt. Dies erachten die Fachpersonen jedoch als problematisch. Die Fachpersonen möchten zudem in jenen Situationen mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten, in welchen weitere Institutionen

(z.B. das RAV oder die Sozialhilfe) involviert sind. Diese Fälle sind oft kompliziert, der Verlauf schwierig und komplex.

4.8.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Zufriedenheit mit der Dienstleistung des interkulturellen Dolmetschens

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die drei Fachpersonen durchwegs sehr zufrieden. Die Fachpersonen beschreiben die interkulturell Dolmetschenden als professionell, entgegenkommend und sachkundig. Die Dolmetscharbeit übten sie kompetent, angemessen und neutral aus. Dem stellen sie die Übersetzungsleistungen von Verwandten und Bekannten gegenüber. Diese würden sich im Gespräch parteiisch und persönlich allzu involviert geben:

„Stellen interkulturell Dolmetschende – im Gegensatz zu einer nahestehenden Person als Übersetzungshilfe – die Verständigung sicher, dann kann ich im Gespräch freier intervenieren. Das gefällt mir sehr gut.“ Eingliederungskoordinatorin, IV Wallis

An der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden schätzen die Fachpersonen ebenfalls, dass diese über die bereichsspezifischen Begrifflichkeiten und über zusätzliches Wissen zu den unterschiedlichen Systemen und Zuständigkeiten sowohl im Herkunftsland als auch in der Schweiz verfügten. Auf dieses Wissen wie auch auf persönliche Einschätzungen der interkulturell Dolmetschenden haben die Fachpersonen öfters in Nachgesprächen zurückgegriffen. Dies erleichtere zum Beispiel die interinstitutionelle Zusammenarbeit mit dem RAV oder mit Behörden der Sozialhilfe sehr, betonen die Fachpersonen. Denn die versicherten Personen sowie deren Verwandte und Bekannte würden die unterschiedlichen Systeme der sozialen Sicherung selten ausreichend verstehen. Die interkulturell Dolmetschenden hingegen könnten im Gespräch die Zuständigkeiten und Handlungsspielräume der unterschiedlichen Behörden erklären.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Die Fachpersonen erkennen keinen besonderen zusätzlichen Aufwand, welcher sich aus der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ergibt. Den Nutzen der professionellen interkulturellen Verdolmetschung beurteilen sie demgegenüber als sehr gross:

„Das interkulturelle Dolmetschen dient den Versicherten. Aber vor allem ist es auch für uns und unsere Arbeit wichtig. Ausserdem ist es für allfällige juristische Konsequenzen von Bedeutung.“ Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden erleichtert die Erfassung der Situation und damit die Beratungsarbeit. Dank der interkulturellen Verdolmetschung verstehen die Versicherten die Inhalte, auch wenn diese komplex und schwierig sind.

Eine Fachperson merkt an, dass die Anwesenheit von interkulturell Dolmetschenden den Vertrauensaufbau und den Aufbau einer persönlichen Beziehung mit den Versicherten erschwere. Dies liege aber nicht an der fehlenden Kompetenz der interkulturell Dolmetschenden – im Gegenteil, diese wirkten an sich vertrauensfördernd – sondern an der ungewohnten Situation eines Gesprächs zu Dritt.

Umso grösser sei deshalb die Bedeutung einer guten Rollenklärung und die im Dreieck angeordnete Sitzordnung, sind sich die Fachpersonen einig.

4.8.6 Weiterführung und nachhaltige Verankerung der Zusammenarbeit

Von besonderer Bedeutung für die berufliche Eingliederung sind Früherfassung und Frühintervention. Oberstes Ziel ist der Erhalt der Arbeitsfähigkeit bei noch erwerbstätigen Personen (IV-Revision 5 von 2008). Für jene Fälle sieht die IV Wallis einen Bedarf an

interkultureller Verdolmetschung. Insbesondere für Erstgespräche und Gespräche mit fremdsprachigen Eltern von jugendlichen Versicherten erachten die Fachpersonen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als hilfreich. Für diese Situationen möchten die Fachpersonen die Zusammenarbeit weiterführen.

Pilotkooperation als Instrument der Sensibilisierung

Sowohl die Leitungspersonen als auch die Fachpersonen sind sehr zufrieden mit der Pilotkooperation. Der Entscheid, dass nur drei ausgewählte Fachpersonen an der Pilotkooperation teilgenommen haben, erachten alle Beteiligten als sehr sinnvoll. Bei einer Einführung der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden in der ganzen IV-Stelle Wallis werden diese drei Fachpersonen eine Schlüsselposition einnehmen:

„Wenn wir eine Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden wollen, dann müssen wir intern dafür Werbung machen. Wir müssen die anderen Fachpersonen informieren und überzeugen.“ Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Dass die Sensibilisierungsarbeit von Arbeitskolleginnen und -kollegen übernommen werden kann, erachten die Fachpersonen als Vorteil. Die persönliche Betroffenheit und Überzeugung führe dazu, dass die anderen Fachpersonen eher gewillt seien, die bisherige Praxis zu überdenken und allenfalls anzupassen.

Übergeordnete Verankerung des interkulturellen Dolmetschens

Die Leitungspersonen der IV Wallis erachten die Einführung einer bedarfsgerechten Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als wünschenswert. Sie sind jedoch der Auffassung, dass eine Verankerung und Regelung der Finanzierung auf übergeordneter Ebene angegangen werden muss. Sie wünschen sich deshalb eine Harmonisierung der Finanzierung der Dolmetschleistungen in allen IV-Stellen. Möglichkeiten der Finanzierung bestünden bereits heute mit der Verrechnung der Dolmetschleistungen über das globale Budget als Leistung von Dritten. Längerfristig sei diese Lösung jedoch nicht erfolgsversprechend. Vielmehr müssten die Dolmetschleistungen als Abklärungsmassnahme explizit verrechenbar sein, wie dies bei den Regional Ärztlichen Diensten bereits praktiziert würde.

Der Verankerung des interkulturellen Dolmetschens und der Regelung der Finanzierung weisen die Leitungs- und Fachpersonen der IV-Stelle Wallis nicht nur innerhalb der IV eine grosse Bedeutung zu sondern ebenfalls in Bezug auf die interinstitutionelle Zusammenarbeit:

„Besonders hilfreich ist das interkulturelle Dolmetschen, wenn wir im Rahmen eines Falls mit anderen Institutionen zusammen arbeiten. Hier wäre eine gemeinsame Praxis sehr hilfreich und wünschenswert, auch bezüglich der Finanzierung.“ Leiter Zweigstelle, IV Wallis

Die Fachpersonen sind der Überzeugung, dass die Beratungsarbeit weiter verbessert und erleichtert würde, wenn andere Institutionen, wie z.B. das RAV oder Behörden der Sozialhilfe, ebenfalls mit interkulturell Dolmetschenden arbeiten würden. Die versicherten Personen könnten von Anfang an besser und umfassender informiert werden, die interinstitutionelle Zusammenarbeit würde damit vereinfacht.

4.9 Fallbeispiel: Swiss Medical Assessment- and Business-Center (SMAB) AG

Die SMAB AG führt als Zentrum für medizinische Abklärungen und Beratungen unter anderem polydisziplinäre Begutachtungen für kantonale IV-Stellen durch. Diese machen rund 70% des Gesamtumsatzes der beiden Geschäftsstellen Bern und St. Gallen aus. An der Studie teilgenommen hat die Geschäftsstelle Bern.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen⁹ an drei Mitarbeitende der Administration und an sechs ärztliche Gutachterinnen/ Gutachter sowie im Gespräch mit dem Geschäftsleiter erhoben.

4.9.1 Polydisziplinäre Begutachtungen für IV-Stellen durch externe Stellen

Bei der Beurteilung von Krankheitsbildern und der Bemessung der Invalidität können sich die IV-Stellen auf Berichte der behandelnden Ärztinnen und Ärzte, auf Gutachten vom Regionalen Ärztlichen Dienst (RAD) oder auf Gutachten von externen Stellen stützen. Insbesondere bei der Beurteilung von sehr komplexen Krankheitsbildern, oder wenn der RAD nicht über die fachlichen Ressourcen verfügt, beauftragen die IV-Stellen hierfür spezialisierte externe Gutachterstellen. Diese polydisziplinären versicherungsmedizinischen Begutachtungen umfassen Abklärungen in mindestens drei Fachdisziplinen.¹⁰ Eine Begutachtung bezweckt:

- die Erhebung medizinischer Befunde und das Beschreiben der funktionellen Leistungsfähigkeit,
- die Beurteilung der Leistungsfähigkeit sowie
- die Auskunft über medizinisch zumutbare Möglichkeiten zur Verbesserung der Leistungsfähigkeit und deren Realisierbarkeit im Hinblick auf die Eingliederung.¹¹

Vergabepattform SuisseMED@P

Polydisziplinäre Begutachtungen werden seit dem 1. März 2012 über die Internetplattform „SuisseMED@P“ zufällig und anonym an private Gutachterstellen vergeben. Die Vergabe ist dabei örtlich nicht gebunden, sondern alleine von den sprachlichen Möglichkeiten (deutsch, französisch, italienisch) und von den zeitlichen Ressourcen der Gutachterstellen abhängig.

Zur Plattform werden nur jene Gutachterstellen zugelassen, welche den Vorgaben des Bundesamtes für Sozialversicherungen (BSV) entsprechen und mit dem BSV eine Vereinbarung¹² eingegangen sind. Die Gutachterstellen sind unabhängig und unparteiisch und weder dem BSV noch den kantonalen IV-Stellen gegenüber weisungsgebunden.¹³

Der Hintergrund dieser streng geregelten Praxis ist im Bundesgerichtsurteils 9C_243/2010 vom 28. Juni 2011 zu sehen. Das Bundgericht nahm zu verschiedenen Fragen im Zusammenhang mit einer polydisziplinären Begutachtung Stellung. Insbesondere die Verfahrensgarantien sah es als latent gefährdet an, da zwischen den Gutachterstellen und

⁹ Fragebogen FB1 wurde 9 Mal ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Berner Vermittlungsstelle comprendi?.

¹⁰ Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014a): Hintergrund Polydisziplinäre Begutachtung in der IV. Bern: BSV. <http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/>.

¹¹ Bundesgerichtsurteil 9C_243/2010 vom 28.6.2011. http://www.bger.ch/9c_243_2010_urteil.pdf. S. 9.

¹² Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. <http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/>.

¹³ Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. <http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/>. S. 6. Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2013): Auftragsvergabe und Zufallsprinzip SuisseMED@P. Bern: BSV. <http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/>.

der IV eine wirtschaftliche Abhängigkeit bestand. Das BSV hat daraufhin Korrekturen in folgenden Bereichen vorgenommen:¹⁴

- Vergabe von Aufträgen über eine IT-Plattform nach dem Zufallsprinzip
- Mindestdifferenzierung der Gutachtertariife
- Verbesserung und Vereinheitlichung der Qualitätsanforderungen und -kontrollen
- Stärkung der Partizipationsrechte der versicherten Personen (u.a. anfechtbare Zwischenverfügung)

Die Eidgenössische Invalidenversicherung lässt in rund 10 Prozent aller Fälle die Begutachtung durch externe professionelle Gutachterstellen abklären. Die Zusammenarbeit von IV-Stellen mit privaten Gutachterfirmen ist trotz der durch das BSV neu gestalteten Vergabepaxis weiterhin umstritten.¹⁵ So wird unter anderem immer noch bemängelt, dass die privaten Gutachterstellen finanziell zu stark abhängig sind von den kantonalen IV-Stellen. Damit erklären die Kritiker von privaten Gutachterstellen beispielsweise die Tatsache, dass die privaten Gutachterstellen die Arbeitsfähigkeit der versicherten Personen bis zu knapp 30 Prozent höher schätzen als die Gesuchsteller selber oder die behandelnden Ärzte. Eine Studie des Universitätsspitals Basel hingegen führt die unterschiedliche Beurteilungspraxis darauf zurück, dass versicherte Personen und deren behandelnde Ärzte „in grösserem Ausmass persönliche und psychosoziale Umstände berücksichtigen“¹⁶. Die SMAB AG betont in diesem Zusammenhang, dass sie in jedem Fall den versicherungsmedizinischen Vorgaben zur Beurteilung der Arbeitsunfähigkeit Rechnung tragen muss und dass nicht jede Diagnose zu einer Arbeitsunfähigkeit auf dem gesamten Arbeitsmarkt führt.

Tarifvertrag und Verrechnung

Die Kosten der Begutachtungen werden durch die IV-Stellen übernommen, das entsprechende Rechnungsformular für polydisziplinäre versicherungsmedizinische Gutachten wird vom BSV vorgegeben.¹⁷ Die Tarife richten sich nach dem Tarifvertrag, welcher zwischen dem BSV und den Gutachterstellen abgeschlossen wurde. Für die erbrachten Leistungen gibt der Vertrag festgelegte Tarife vor. Diese werden gemäss der Komplexität des Falles abgestuft (Tarifziffer 290.1 bis 290.5: „Allgemeine/Innere Medizin + 2 Spezialisten“ bis „Allgemeine/Innere Medizin + 6 Spezialisten“). Dolmetscherkosten werden unter einem separaten Kostenpunkt verrechnet (Tarifziffer 290.6). Hierbei handelt es sich, sofern möglich (je nach Verrechnungspraxis) nicht um eine Pauschale, sondern um die effektiv verursachten Kosten durch das interkulturelle Dolmetschen. Diese Anpassungen wurden aufgrund des Bundesgerichtsurteils durch das BSV im Rahmen der Mindestdifferenzierung der Gutachtertariife vorgenommen. Bei der vorherigen Praxis waren die Dolmetscherkosten in der Auftragspauschale bereits enthalten. Diese Tatsache wurde unter anderen im Bundesgerichtsurteil beanstandet. Bei den bis anhin identischen Auftragspauschalen ohne die Möglichkeit, Zusatzaufwendungen wie Dolmetscherkosten zu verrechnen, habe „systemimmanent die Gefahr eines Fehlanreizes in qualitativer Hinsicht“

¹⁴ Kocher, Ralf (2012): Polydisziplinäre Begutachtung in der Invalidenversicherung. Soziale Sicherheit CHSS 4/2012. S. 236-238.

¹⁵ Mooser, Hubert (2014): Eine Beschwerde kann sich auch lohnen. Basler Zeitung 18.7.2014. S. 5.

¹⁶ Universitätsspital Basel (2014): Grosse Unterschiede bei der Einschätzung der Arbeitsfähigkeit. Mediencommuniqués, 14.07.2014. <https://www.unispital-basel.ch/medien/mediencommuniqués/detail/article/2014/07/14/grosse-unterschiede-bei-der-einschaetzung-der-arbeitsfaehigkeit/>

¹⁷ Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. <http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/>. Eidgenössische Invalidenversicherung IV (2012): Rechnung für polydisziplinäre medizinische Gutachten. http://www.svasg.ch/de/online-schalter/pdf/form_300.002.pdf.

bestanden, weil eine möglichst einfache Erledigung des Auftrags neue Kapazitäten für weitere pauschalentschädigte Begutachtungen geschaffen habe¹⁸.

4.9.2 SMAB AG: Fallbearbeitung

Erhält die SMAB AG einen Auftrag, wird das Dossier von den Administrativ-Mitarbeitenden gesichtet und medizinisch triagiert, und die gesuchstellende Person wird schriftlich zur versicherungsmedizinischen Abklärung aufgeboten. Das Aufgebot beinhaltet eine schriftliche Terminbestätigung, welche die gesuchstellende Person an die SMAB AG zurück schicken muss. Auf der Terminbestätigung wird die/der Gesuchsteller/in darauf hingewiesen, dass das Beisein von Angehörigen an den Untersuchungen nicht gestattet ist und dass dementsprechend Angehörige auch nicht die Funktion eines Dolmetschenden übernehmen dürfen. Weiter wird die gesuchstellende Person gebeten, ihre Muttersprache anzugeben und anzukreuzen, ob eine Verdolmetschung erwünscht ist oder nicht.

Wird von Seiten der gesuchstellenden Person eine Verdolmetschung gewünscht, beantragen die Mitarbeitenden der Administration für die bestätigten Termine bei der Berner Vermittlungsstelle „comprendi?“ eine interkulturell dolmetschende Person.

Nach den medizinischen Abklärungen wird aus den Fachgutachten ein polydisziplinäres Gesamtgutachten erstellt. Die Gesamtbeurteilung wird durch unabhängige Experten noch einmal gesichtet (Konsensdiskussion und Supervision) und anschliessend an die IV-Stelle geschickt. Gemäss Vereinbarung mit dem BSV muss der Begutachtungsauftrag innerhalb von 130 Tagen (Auftragseingang bis Versand) geleistet werden.

Entscheid für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden

Der Entscheid für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden liegt bei der gesuchstellenden Person, indem sie bei der Terminbestätigung den Wunsch nach einer interkulturellen Verdolmetschung äussert. In der Regel ist das interkulturelle Dolmetschen den versicherten Personen bekannt, dementsprechend wird von dieser Dienstleistung auch rege Gebrauch gemacht. Ob eine Verdolmetschung benötigt wird, ist oft auch aus dem Dossier ersichtlich. Im Zweifelsfall würden immer interkulturell Dolmetschende beigezogen, führt der Geschäftsführer der SMAB AG aus.

Wenn eine medizinische Begutachtung aufgrund sprachlicher Probleme nicht möglich ist oder die/der interkulturell Dolmetschende nicht erscheint, wird die Sitzung abgebrochen. Die Begutachtung wird nur dann ohne professionelle interkulturelle Verdolmetschung durchgeführt, wenn die versicherte Person dies ausdrücklich wünscht. In diesem Fall wird dies im Gutachten protokollarisch vermerkt.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die SMAB AG und die Berner Vermittlungsstelle comprendi? verfügen über einen Zusammenarbeitsvertrag. Die Dolmetschkosten verrechnet die Gutachterstelle gemäss Tarifvertrag mit dem BSV direkt den kantonalen IV-Stellen. Wenn der Dolmetscheraufwand für eine Begutachtung fünf Stunden insgesamt nicht übersteigt, werden die Kosten pauschal verrechnet. Bei aufwändigeren Fällen, d.h. bei mehr als drei Fachbereichen oder bei einer zeitlich stärkeren Beanspruchung der interkulturell dolmetschenden Person, verrechnet die SMAB AG den IV-Stellen die effektiv verursachten Kosten, welche von comprendi? in Rechnung gestellt wurden.

¹⁸ Bundesgerichtsurteil 9C_243_2010 vom 28. Juni 2011: S. 48.

4.9.3 Einsatz von interkulturell Dolmetschenden in der SMAB AG

Zusammenarbeit mit compendi?

Der Geschäftsführer schätzt die Zusammenarbeit mit compendi? sehr. Die Vermittlungsstelle gehe meistens auf die Anliegen der SMAB AG ein. Auf Anmerkungen und Beschwerden reagiere die Vermittlungsstelle angemessen und sofort. Einmal im Jahr findet ein Austauschtreffen zwischen dem Geschäftsführer und der Vermittlungsstelle statt. Dabei sind auch die interkulturell Dolmetschenden, welche regelmässig für die SMAB AG dolmetschen, anwesend. An diesen Treffen kann der Geschäftsführer die speziellen Gesprächssituationen darlegen und besonders wichtige Qualitätsaspekte hervorstreichen. Die interkulturell Dolmetschenden ihrerseits können Fragen und Anliegen äussern. Sowohl der Geschäftsführer der SMAB AG als auch die Leiterin der Vermittlungsstelle schätzen diese Austauschrunden sehr.

Die in der Administration tätigen Mitarbeitenden der SMAB AG sind hingegen mit der Dienstleistung der Vermittlungsstelle teilweise nicht zufrieden. Sie bemängeln die zu wenig effiziente Art der Auftragsbewirtschaftung sowie die teilweise ungenügende Erreichbarkeit der Vermittlungsstelle. Die SMAB AG betont in diesem Zusammenhang, dass sie aufgrund der sehr aufwändigen Terminkoordination und des knappen Zeitmanagements auf eine effiziente Bearbeitung angewiesen ist. compendi? und die SMAB AG stehen jedoch in regelmässigem Kontakt und versuchen, die Zusammenarbeit weiter zu optimieren.

Einsatzzahlen

Die SMAB AG arbeitet seit ihrer Gründung mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die regelmässige Zusammenarbeit zeigt sich auch in den Einsatzzahlen:

SMAB AG: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden			
Jahr	Anz. Einsätze	geleistete Zeit in Std.	Anz. erstellte Gutachten <small>(davon ca. 70% IV-Begutachtungen)</small>
2012	471	751.41	400
2013	407	675.33	480
2014	404	646.58	550

Abbildung 3: SMAB AG: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die durchschnittliche Dauer eines Einsatzes beträgt 1.7 Stunden, d.h. ungefähr 100 Minuten. Der Geschäftsführer schätzt, dass ca. 35% aller polydisziplinären Begutachtungen mit interkultureller Verdolmetschung durchgeführt werden.

Die Einsatzzahlen nach Sprachen der Jahre 2012 bis 2014 zeigen folgendes Bild:

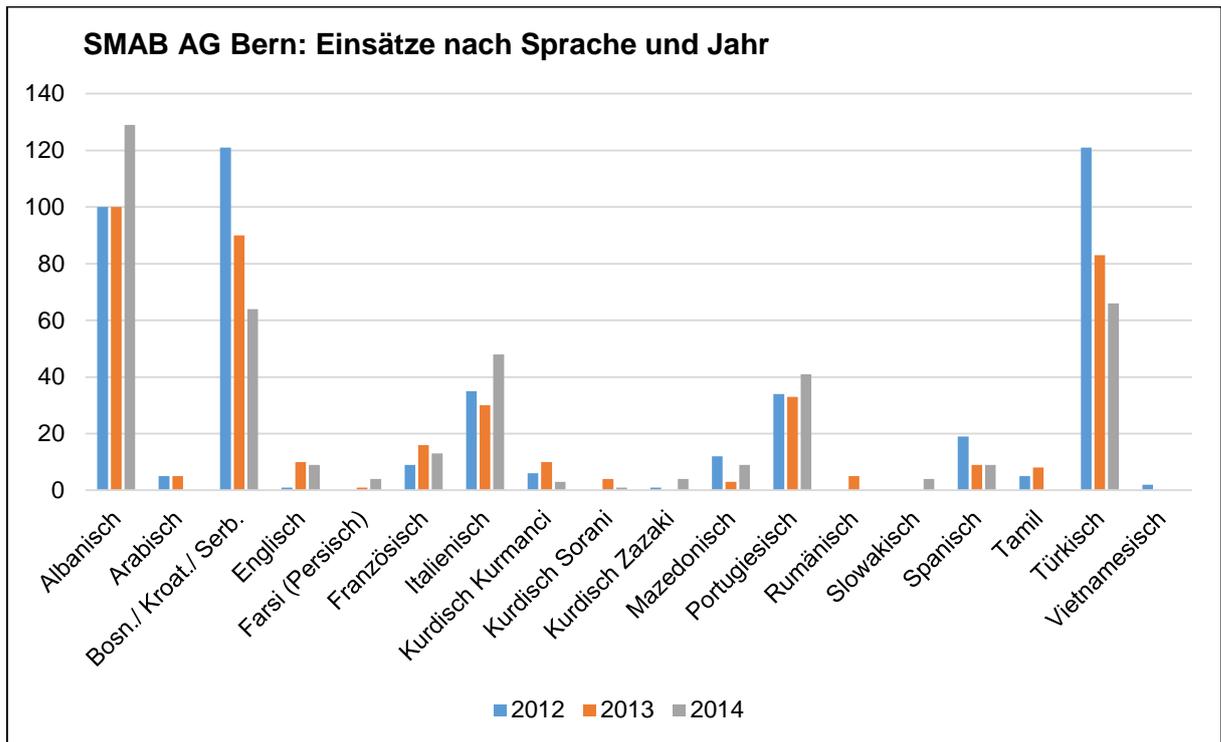


Abbildung 4: SMAB AG Bern: Einsätze nach Sprache und Jahr

Die am häufigsten benötigten Sprachen sind Albanisch, Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch, Türkisch, Italienisch und Portugiesisch.

4.9.4 Entscheidungskriterien und Bedarf an interkulturell Dolmetschenden

Entscheidend für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden sind die sprachlichen Kompetenzen der Versicherten, wobei der Entscheid in erster Linie bei der versicherten Person selber liegt.

Private Übersetzungshilfen oder Ad-hoc-Dolmetschende sind grundsätzlich nicht zugelassen. Um das rechtliche Gehör jederzeit gewährleisten zu können, arbeiten die versicherungsmedizinischen Gutachterinnen und Gutachter immer, wenn dies durch fehlende sprachliche Kompetenzen der Versicherten angezeigt ist, mit professionellen interkulturell Dolmetschenden zusammen.

Gründe für die unbedingte Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden

Aus dem Gespräch mit dem Geschäftsführer und der Auswertung der Fragebogen kristallisieren sich unterschiedliche Gründe für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden heraus.

Bundesgerichtsurteil und Tarifvertrag des BSV

Das oben erwähnte Bundesgerichtsurteil hebt die Qualitätsanforderungen, die Bedeutung der Partizipationsrechte der versicherten Personen sowie die Anforderungen an die Mindestdifferenzierung der Gutachtertarife hervor. Das BSV regelt im Tarifvertrag mit den Gutachterstellen unter anderem die Verrechnung der Dolmetschkosten. Damit ist eine quasi juristische Verankerung für die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gegeben und die Finanzierung sichergestellt.

Die Gesuchstellenden kennen ihre Rechte

Der Geschäftsführer der SMAB AG schätzt, dass sich rund 50 Prozent versicherten Personen bei medizinischen Begutachtungen durch einen Rechtsanwalt begleiten lassen. Die versicherten Personen und deren Rechtsvertretungen kennen die rechtliche Lage sehr genau und achten auf eine korrekte Durchführung der Begutachtungen. Die Gutachtergespräche und Abklärungen werden genau protokolliert, und das rechtliche Gehör muss gewährt sein. Die uneingeschränkte sprachliche Verständigung ist dabei ein grundlegender Punkt.

Weitreichende finanzielle und persönliche Konsequenzen für die versicherte Person

Das Ergebnis des Gutachtens hat für die versicherte Person oft weitreichende Konsequenzen finanzieller und persönlicher Art. Die Beurteilung von zumutbarer Erwerbstätigkeit bzw. der Invaliditätsgrad bestimmen nicht nur die weitere Lebensgestaltung und Laufbahn der versicherten Person sondern letztlich auch die Höhe der finanziellen Unterstützung durch die Invalidenversicherung.

Komplexe und schwierige Gesprächsinhalte

Bei den Begutachtungen handelt es sich um versicherungsmedizinische Abklärungen zu Anamnese und Status, zum Tagesablauf und zu den sozialen Hintergründen zwecks Feststellung der aktuellen Arbeitsfähigkeit bzw. -unfähigkeit. Aufgrund der persönlichen Inhalte sind die Gespräche zum Teil auch stark emotional gefärbt, insbesondere bei psychischen Beschwerden. Professionelle interkulturell Dolmetschende ermöglichen in solchen Situationen eine funktionierende Kommunikation.

Organisatorische Gründe von Seiten der Abklärungsstelle

Die Zeit für die Erstellung des Gutachtens (Fach- und Gesamtgutachten) ist äusserst knapp bemessen und die Koordination der unterschiedlichen medizinischen Abklärungen anspruchsvoll. Zudem muss die versicherte Person für die versicherungsmedizinischen Abklärungen in der Regel länger anreisen, da die Auftragsvergabe über SuisseMED@P an die Gutachterstellen unabhängig vom Wohnort der versicherten Person geschieht. Die lückenlose Kommunikation muss daher von Beginn weg garantiert sein. Ein klärendes Zweitgespräch ist aus zeitlichen, rechtlichen und finanziellen Gründen keine Option.

Wirtschaftliche Konsequenzen für die Gutachterstelle

Die Gutachterstelle muss den strengen Auflagen von Seiten des BSV genügen. Tut sie dies nicht, wird sie nicht mehr zur Vergabepattform SuisseMED@P zugelassen. In der Vereinbarung ist festgehalten, dass die Gutachterstelle „die Gutachten nach bestem ärztlichen Wissen und Gewissen entsprechend dem anerkannten Wissensstand der Medizin“ erstellen müssen¹⁹. Weiter garantieren die Gutachterstellen, dass die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit bei der Erstellung der Gutachten gewährleistet ist. Eine lückenlose und vollständige Verständigung ist daher zwingend, Missverständnisse darf es keine geben. Bei sprachlich bedingten Verständigungsschwierigkeiten ist die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden deshalb unerlässlich.

4.9.5 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Aus rechtlicher, qualitativer und betriebsökonomischer Sicht der Gutachterstelle ist die Zusammenarbeit mit professionellen interkulturell Dolmetschenden unerlässlich, der Nutzen daher klar ersichtlich:

¹⁹ Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) (2014b): Mustervereinbarung (Kriterien, Tarif). Bern: BSV. <http://www.bsv.admin.ch/themen/iv/00027/>. S. 6.

„Wir sind auf ein professionelles und in jedem Fall verlässliches Gesprächssetting angewiesen, darum arbeiten wir bei Verständigungsschwierigkeiten zwischen medizinischer Fachperson und versicherter Person immer mit interkulturell Dolmetschenden zusammen.“ Geschäftsführer SMAB AG, Geschäftsstelle Bern

Die ärztlichen Gutachter erkennen ebenfalls einen klaren Nutzen in der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden. In erster Linie können sprachliche Barrieren überbrückt werden. Das interkulturelle Dolmetschen trägt aber auch massgeblich dazu bei, das Verständnis für die Situation und Anliegen der versicherten Person zu verbessern und eine gute Gesprächsatmosphäre herzustellen. Die sechs Ärztinnen und Ärzte beurteilen die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden als Entlastung.

Zusammenarbeit mit den interkulturell Dolmetschenden

Die sechs befragten ärztlichen Gutachterinnen und Gutachter sind mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden zufrieden. Der Geschäftsleiter der SMAB AG schätzt die Zusammenarbeit ebenfalls als gut und sehr konstruktiv ein.

Als besonders wichtig erachten die ärztlichen Gutachterinnen bzw. Gutachter und der Geschäftsführer die Kompetenzen in den Bereichen Rollenbewusstsein, berufsethische Grundsätze und Sprache/Dolmetschen. Die interkulturell Dolmetschenden müssen die verschiedenen Rollen der Gesprächsteilnehmenden im jeden Fall respektieren, weiterführende Erklärungen müssen jederzeit deklariert werden. Von besonderer Bedeutung sind zudem die Unparteilichkeit und die Schweigepflicht. Der Geschäftsführer betont die Bedeutung eines professionellen Umfelds:

„Wir erwarten von den interkulturell Dolmetschenden eine vollständige und möglichst wortgetreue Übersetzung. Die dolmetschende Person muss die Fragen des ärztlichen Gutachters und die Antworten des Versicherten ohne Emotionen und neutral dolmetschen.“ Geschäftsleiter SMAB AG, Geschäftsstelle Bern

Um ein Vertrauensverhältnis herzustellen, sei es zudem wichtig, dass für sämtliche Abklärungsgespräche dieselbe interkulturell dolmetschende Person da sei. Da die Gespräche und Abklärungen an ein bis zwei, maximal drei Tagen durchgeführt werden, bedeute dies für die interkulturell dolmetschende Person einen sehr zeitintensiven und anstrengenden Einsatz, führt der Geschäftsführer aus. Zudem müssten die interkulturell Dolmetschenden unbedingt über Kenntnisse bezüglich der Abläufe und Verfahren bei Begutachtungen sowie über das entsprechende versicherungsmedizinische Vokabular verfügen.

Der Geschäftsführer berichtet von seltenen Fällen, wo die Zusammenarbeit zwischen medizinischer Fachperson und interkulturell dolmetschender Person nicht funktioniert hat. Dies vor allem deshalb, weil die interkulturell dolmetschende Person während des Gesprächs parteiisch war und die versicherte Person verteidigt hat. In diesen seltenen Situationen nimmt der Geschäftsführer Kontakt mit *comprendi?* auf und bespricht den Vorfall mit der dolmetschenden Person und der Leiterin der Vermittlungsstelle. Allenfalls wird die betroffene dolmetschende Person nicht mehr an die SMAB AG vermittelt, um das Risiko eines nicht schlüssigen Gutachtens infolge inkompetenter Dolmetschleistungen zu vermeiden.

4.10 Fallbeispiel: Suva Aarau

Die Suva (Schweizerische Unfallversicherungsanstalt) unterhält schweizweit 18 Agenturen. An der Studie teilgenommen hat die Agentur Suva Aarau.

Die Daten wurden insbesondere mittels Fragebogen²⁰ und in Gesprächen mit vier Fachpersonen (ein Case Manager, zwei Spezialistinnen der Wiedereingliederung und eine Fachperson Aussendienst Care) erhoben.

4.10.1 Suva Aarau: Ausgangslage

Die Suva Aarau betreut Kunden aus dem Kanton Aargau (ohne Bezirk Rheinfelden) und aus dem östlichen Teil des Kantons Solothurn (Bezirke Olten, Gösgen, Gäu). Bei der Agentur Aarau arbeiten 125 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Agentur Aarau versichert gegen 10'000 Unternehmen mit rund 170'000 Beschäftigten.

Einstufung der Schadenfälle

Erhält die Agentur Aarau eine Unfallmeldung, wird der Fall in eine Kategorie eingeteilt und einer Fachperson zugewiesen. Die Suva stuft die Schadenfälle in drei Kategorien ein:

- **Standard (New Case Management 1 (NCM1)):** Hier handelt es sich um leichte Unfälle, welche maximal eine 8-wöchige Arbeitsunfähigkeit nach sich ziehen. Die Betreuung geschieht teilweise automatisiert.
- **Normal (NCM2):** Es handelt sich um leichte bis mittelschwere Unfälle. Nach einer eventuell längeren Phase der Rehabilitation ist die versicherte Person wieder auf ihrem bisherigen Beruf arbeitsfähig. Die versicherte Person wird persönlich durch Mitarbeitende der Suva betreut. Besondere Beachtung wird der Früherkennung von Komplexfällen geschenkt.
- **Komplex (NCM3 und NCM3+):** Hier handelt es sich um schwer bis schwerstverunfallte Personen mit einem langwierigen Heilungsprozess, welche nach dem Unfall in eine schwierige berufliche, familiäre, finanzielle und/ oder soziale Situation geraten. Die versicherte Person wird durch eine Fachperson der Suva (Spezialist Wiedereingliederung oder Case Manager) umfassend betreut. Die Wiedereingliederung gestaltet sich komplex, oft kommt sind Weiterbildungen, Umschulungen etc. nötig.

Interkulturell Dolmetschende werden fast ausschliesslich für Schadenfälle der Kategorie Komplex (NCM3 und NCM3+) beigezogen.

Komplexschadenfälle (NCM 3 und NCM 3+) machen nur 5 Prozent der gesamten Fälle aus, sie verursachen aber 80 Prozent der Kosten. Dies zeigen die zwei folgenden Abbildungen.

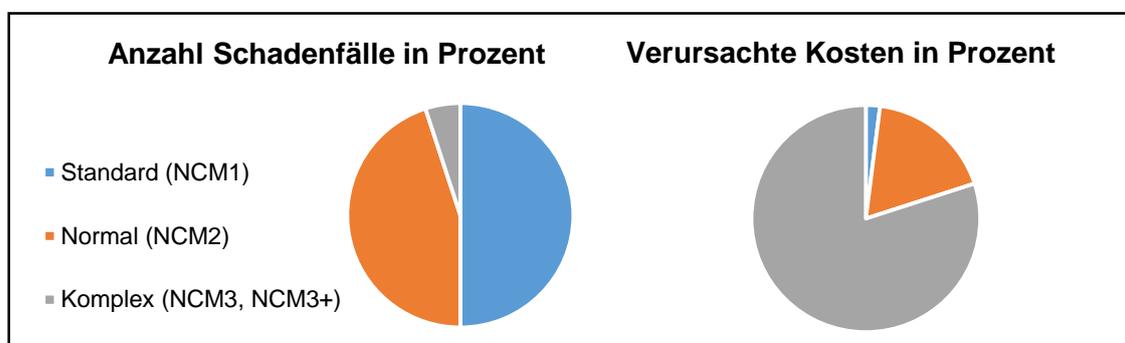


Abbildung 5: Anzahl Schadenfälle und verursachte Kosten

²⁰ Fragebogen FB1 wurde von 17 Fachpersonen (11 Spezialistinnen/ Spezialisten der Wiedereingliederung, eine Fachperson Aussendienst Care sowie 5 Case Managerinnen/ Manager) ausgefüllt. Die Einsatzdaten stammen von der Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt Aargau / Solothurn.

Die Aufteilung der Schadenfälle in die drei Stufen des New Case Managements hat die Suva 2003 eingeführt. Gründe dafür waren die Kundenorientierung und die Wirtschaftlichkeit. Dank gezielter Früherkennung von Komplexfällen und rascher Wiedereingliederung sollen die Kosten der Suva reduziert werden. Die Verunfallten sollen durch eine umfassende Betreuung möglichst rasch und optimal in den Arbeitsmarkt reintegriert werden. Für eine erfolgreiche Wiedereingliederung braucht es das Zusammenwirken von Arbeitgeber, Patient und dessen persönlichem Umfeld sowie vom Arzt und der Suva. Die Spezialistin/ der Spezialist Wiedereingliederung oder die Case Managerin/ der Case Manager koordiniert und betreut diesen komplexen Prozess.

Fallbearbeitung

Nach der Unfallmeldung bei der Suva und Einteilung in die Schadenkategorie übernimmt die zuständige Fachperson die notwendigen administrativen Vorkehrungen (Meldung bei der Polizei, bei der IV, Kostengutsprachen, etc.). Sie nimmt auch Kontakt auf mit dem privaten und beruflichen Umfeld der verunfallten Person. Im weiteren Verlauf der Betreuung arbeitet die Fachperson die Möglichkeiten der beruflichen Wiedereingliederung aus. Dies geschieht in einem intensiven Austausch mit der verunfallten Person, mit dem privaten Umfeld, mit Ärztinnen/ Ärzten, mit dem Arbeitgeber, mit Fachpersonen der Berufs- und Laufbahnberatung etc. Verunfallte Personen der Fallkategorie Komplex (NCM3 oder NCM3+) werden bei Bedarf während mehreren Jahren von der Suva begleitet.

Schadenfälle der Kategorie NCM3 werden durch Spezialistinnen/ Spezialisten der Wiedereingliederung betreut. Diese Fachpersonen erledigen ihre Arbeit grundsätzlich von der Agentur aus. Für Einsätze ausserhalb der Agentur, d.h. für Abklärungen, Treffen und Gespräche, welche nicht in der Agentur stattfinden können, kann eine Fachperson des Aussendienstes Care beigezogen werden. Schadenfälle der Kategorie NCM3+ werden nur durch eine Fachperson – durch die Case Managerin/ den Case Manager – bearbeitet. Die Betreuung ist umfassender und die teilweise oder vollständige Wiedereingliederung dauert meistens länger.

Verankerung und Finanzierung des interkulturellen Dolmetschens

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden und die Finanzierung der Dolmetschleistungen sind schriftlich nicht verankert. Die Fachpersonen der Agentur Aarau arbeiten jedoch bei Komplexschadenfällen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Die Fachpersonen schätzen, dass die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden seit 8 bis 10 Jahren besteht. Sie ist als Teil der Weiterentwicklung des Schadenmanagements zu sehen.

Die Finanzierung der Dolmetschkosten wird als Versicherungsleistung im entsprechenden Fall abgerechnet. Die Fachpersonen entscheiden, wann sie eine interkulturell dolmetschende Person beiziehen wollen.

4.10.2 Bedarf an interkultureller Verdolmetschung

Vermittlungsstelle HEKS Linguadukt AG/ SO: Ablauf und Zusammenarbeit

Mit der Zusammenarbeit mit der Vermittlungsstelle Linguadukt der HEKS-Regionalstelle AG /SO sind die Fachpersonen zufrieden. Die Auftragserteilung erfolgt effizient und speditiv, die Vermittlungsstelle geht bei der Bestellung von interkulturell Dolmetschenden auf Anliegen der Fachpersonen ein. Dem Wunsch nach einer weiblichen oder männlichen dolmetschenden Person – welche je nach versicherter Person und je nach Schadenfall für die Zusammenarbeit von Bedeutung ist – wird zum Beispiel immer entsprochen. Falls die versicherte Person vorgängig bereits mit einer interkulturell dolmetschenden Person Kontakt hatte, dann wünschen die Fachpersonen der Suva, dass dieselbe interkulturell

dolmetschende Person auch in den Gesprächen der Suva zugegen ist. Diesem Wunsch entspricht die Vermittlungsstelle wenn möglich ebenfalls.

Einsatzzahlen

Die von Linguadukt zur Verfügung gestellten Daten beziehen sich auf sämtliche Einsätze von interkulturell Dolmetschenden bei der Suva Aarau. Die Dolmetscheinsätze betreffen mehrheitlich Gespräche des NCM3 und NCM3+ sowie kreisärztliche Gespräche, welche in der Agentur stattfinden.

Für die Jahre 2011 bis 2014 zeigt sich folgendes Bild:

Jahr	Anzahl Einsätze	geleistete Zeit in Std.
2011	40	65.00
2012	41	62.00
2013	73	112.50
2014	90	153.00

Abbildung 6: Suva Aarau: Einsätze und geleistete Zeit in Stunden

Die Anzahl Einsätze ist in den letzten vier Jahren deutlich gestiegen. Die folgende Tabelle zeigt die Anzahl Einsätze nach Sprachen und Jahr:

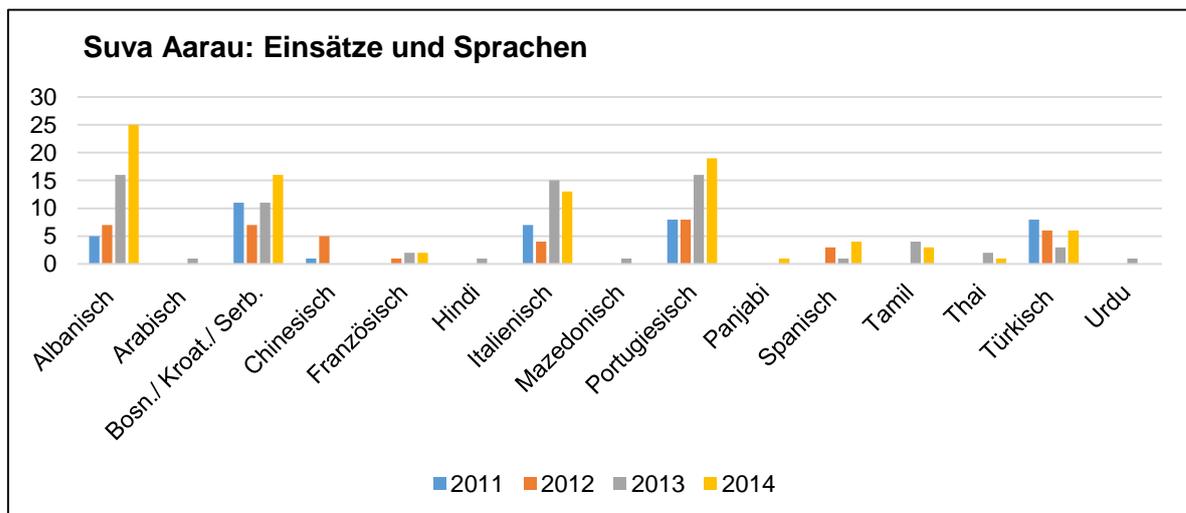


Abbildung 7: Suva Agentur Aarau: Einsätze und Sprachen

Die Sprachen Albanisch, Bosnisch/ Kroatisch/ Serbisch, Italienisch und Portugiesisch wurden am meisten benötigt.

Vorhandener Bedarf

Der Bedarf an der Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist vorhanden, dies bestätigen alle Fachpersonen. In der Regel arbeiten die Fachpersonen für Gespräche, welche in der Agentur stattfinden, mit professionellen interkulturell Dolmetschenden und nicht mit privaten Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte). Besuchen die Fachpersonen die versicherte Person zuhause, dann übersetzen oft Verwandte und Bekannte. Auf Fremdsprachkenntnisse von Mitarbeitenden der Suva greifen die Fachpersonen nur für kurze Telefongespräche zurück, und wenn die Verständigung anders nicht möglich ist.

4.10.3 Entscheidungskriterien und typische Gesprächssituationen

Folgende Entscheidungskriterien sind für den Bezug von interkulturell Dolmetschenden oft oder immer von Bedeutung:

- Die vermittelten Informationen müssen unbedingt verstanden werden.
- Die kommunizierten Entscheide und Weisungen müssen nachzuvollziehen sein, die getroffenen Abmachungen verstanden und umgesetzt werden.
- Die vermittelten Informationen sind komplex und schwer zu verstehen.

Die Fälle im Schadenbereich Komplex sind grundsätzlich sehr anspruchsvoll und langdauernd. Die verunfallten Personen befinden sich in einer schwierigen beruflichen, familiären, finanziellen und/ oder sozialen Situation. Die Situationen, in denen Fachpersonen mit interkulturell Dolmetschenden zusammenarbeiten, sind vielfältig.

Unterschiedliche fachspezifische Inhalte

Aufgrund der komplexen Schadenfälle werden unterschiedlichste, oft fachspezifische Themen angesprochen. Fachpersonen arbeiten sowohl in Erst- als auch in Folgegesprächen regelmässig mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Zentrale Gesprächsthemen sind unter anderem:

- die genaue Beschreibung des Unfallhergangs;
- der Gesundheitszustand, laufende Therapien und Medikation sowie Heilungschancen der verunfallten Person;
- Fragen der beruflichen Umschulung, Weiterbildung und langfristigen Wiedereingliederung;
- wenn eine bestimmte Richtung eingeschlagen werden soll, wenn das weitere Vorgehen und der Verlauf beschlossen wird („Schlüsselgespräch“);
- versicherungstechnische Details über die Rentenleistung, Kostendeckung durch Suva, IV oder Krankenkasse;
- die Vermittlung von rechtlichen Entscheiden zu Leistungen und Kostengutsprachen.

Diese fachspezifischen Inhalte können in der Regel durch private Übersetzungshilfen nur sehr ungenügend übersetzt werden:

„Ohne interkulturell Dolmetschende könnten wir nicht arbeiten. Sie übersetzen sinngemäss und zudem leisten sie noch viel mehr, eben dieses „interkulturelle“. Sie erklären die Inhalte und bauen Brücken.“ Case Manager, Suva Agentur Aarau

Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden sei zu einer Selbstverständlichkeit geworden.

Koordination mit unterschiedlichen Akteuren

Die Fachpersonen der Suva, welche im Schadenbereich Komplex arbeiten, nehmen in der Fallbetreuung die Funktion einer Schnittstelle zwischen der verunfallten Person und ihrem Umfeld einerseits und allen involvierten weiteren Fachpersonen andererseits ein. Sind bei Beratungsgesprächen mehrere Fachpersonen oder Institutionen beteiligt, dann arbeiten die Fachpersonen der Suva in der Regel mit interkulturell Dolmetschenden zusammen. Involvierte Institutionen sind insbesondere die IV, Stellen der Berufsberatung und der Stellenvermittlung, Arbeitgeber, Beratungsstellen oder Kliniken.

„Wenn z.B. eine Frau auf die Opferhilfestelle muss, sie traut sich aber nicht, dann gehen wir mit. Oder wir begleiten die versicherte Person zur Schuldenberatung oder zu einem Psychologen. Wir

versuchen, uns in die Leute hineinzusetzen und machen alles, um diese Leute gut zu begleiten.“
Case Manager, Suva Agentur Aarau

Damit die Zusammenarbeit mit den involvierten Personen erfolgreich verläuft, ist die vollständige Verständigung für alle beteiligten Personen von grosser Bedeutung. Diese anspruchsvolle Aufgabe könnten nur professionelle interkulturell Dolmetschende wahrnehmen, sind sich die Fachpersonen einig.

Vertrauensbildung mit Hilfe von interkulturell Dolmetschenden

Angesichts der sehr schwierigen Situationen, in welchen sich die versicherten Personen befinden, ist die Vertrauensbildung für einen erfolgreichen Heilungs- und schlussendlich Wiedereingliederungsprozess von entscheidender Bedeutung. Diese Sicherheit und das notwendige Vertrauen erlangen die versicherten Personen nur, wenn sie die Konsequenzen, welche sich aus dem Unfall ergeben, und die möglichen Lösungsansätze umfassend verstehen und eigenmächtig darauf reagieren können:

„Wenn die versicherte Person nachvollziehen kann, wie die Zukunft aussehen könnte, dann kann sie auch die Angst davor verlieren. Dafür aber brauche ich interkulturell Dolmetschende.“ Spezialistin
Wiedereingliederung, Suva Agentur Aarau

Zudem reichen Sprachkompetenzen, welche sich im Alltag der versicherten Personen bewähren, für die emotionalen, gesundheitlichen und zum Teil auch tabubelegten Probleme nicht mehr aus:

„Oft sind die Amtssprachkenntnisse so gut, dass die versicherte Person zwar das Gesagte versteht, selber aber aufgrund des fehlenden Wortschatzes nicht reagieren kann.“ Spezialistin
Wiedereingliederung, Suva Aarau

Der Beizug von interkulturell Dolmetschenden ist daher insbesondere in jenen Gesprächen für die Vertrauensbildung entscheidend.

4.10.4 Qualität und Nutzen der Zusammenarbeit

Kompetenzen der interkulturell Dolmetschenden

Mit den Dolmetsch- und Kommunikationskompetenzen der interkulturell Dolmetschenden sind die Fachpersonen der Suva Aarau zufrieden. Die Fachpersonen schätzen die Zusammenarbeit sehr, die Qualität der Verdolmetschung sei gut. Interkulturell Dolmetschende arbeiteten sehr professionell, sie erschienen pünktlich zum vereinbarten Termin und seien immer sehr freundlich, betonen die Fachpersonen im Gespräch.

Einerseits schätzen die Fachpersonen, dass die interkulturell Dolmetschenden qualitativ gut und sinngemäss übersetzen. Andererseits greifen die Fachpersonen auch auf die interkulturellen Kompetenzen der Dolmetschenden und auf ihre Kenntnisse zum Herkunftsland zurück. Zusätzliche Erklärungen oder Ergänzungen helfen den Fachpersonen, die schwierige persönliche, soziale und/ oder gesundheitliche Situation der verunfallten Person richtig einzuschätzen. Die Fachpersonen schätzen es auch, wenn interkulturell Dolmetschende während des Gesprächs auf Missverständnisse hinweisen. Umso mehr aber ist ein gutes Rollenverständnis von grosser Bedeutung. Darauf weisen die Fachpersonen mehrmals hin.

Vor- und Nachteile der Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen

Die Fähigkeit, während des Gesprächs die verschiedenen Rollen zu respektieren und einen differenzierten Umgang mit Nähe und Distanz umzusetzen, unterscheidet die interkulturell Dolmetschenden eindeutig von den privaten Übersetzungshilfen (Verwandte und Bekannte):

„Verwandte und Bekannte sind befangen. Das hat nichts mit einer bestimmten Kultur zu tun, sondern das ist grundsätzlich so. Wenn ich für einen Freund übersetzen müsste, dann würde ich auch versuchen, das Beste rauszuholen.“ Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Agentur Aarau

Mit privaten Übersetzungshilfen, insbesondere wenn mehrere Verwandte und Bekannte in das Gespräch involviert sind, kann auch kein strukturiertes Gespräch geführt werden. Feinheiten zu genauen Abläufen, zu Erwartungen und Befindlichkeiten können nicht eruiert werden, da das Gespräch inhaltlich auf einem relativ tiefen Niveau stattfindet und die privaten Übersetzungshilfen nicht über das notwendige Vokabular verfügen, führen die Fachpersonen aus. Dazu komme, dass die Fachperson automatisch weniger nachfragt, wenn private Übersetzungshilfen dolmetschen:

„Arbeite ich mit privaten Übersetzungshilfen, bin ich immer etwas gehemmt. Denn es ist unangenehm, wenn ich den Gesprächsinhalt schlecht verstehe und darum öfters nachfragen muss oder Inhalte gar ungeklärt im Raum stehen bleiben.“ Case Manager, Suva Agentur Aarau

Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen haben in gewissen Fällen aber auch Vorteile, ergänzt der Case Manager. Übernehmen Verwandte oder Bekannte die Funktion einer Übersetzungshilfe, dann erhält die Fachperson viele Eindrücke über die Familie bzw. über das persönliche Umfeld der verunfallten Person, z.B. über innerfamiliäre Hierarchien. Oft kämen die Fachpersonen auch zu zusätzlichen Informationen, anderen Interpretationsweisen der Vorfälle und möglichen Interventionen zur erfolgreichen Wiedereingliederung, welche in dieser Form von der verunfallten Person vielleicht gar nie dargestellt wurden. Diese Informationen helfen den Fachpersonen, die ganze Situation umfassend einzuschätzen und dementsprechend die verunfallte Person ideal zu unterstützen. Die Zusammenarbeit mit privaten Übersetzungshilfen wird in diesem Fall von der Fachperson bewusst als Ergänzung zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden gewählt.

Hoher Nutzen der Zusammenarbeit

Den Nutzen für die alltägliche Arbeit beurteilen die Fachpersonen der Suva Aarau als hoch bis sehr hoch:

„Das interkulturelle Dolmetschen ist für unsere Arbeit sehr wertvoll und wichtig. Ohne diese professionelle Dienstleistung könnten wir nicht mehr arbeiten. Die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist eine Bereicherung und eine Erleichterung.“ Case Manager, Suva Agentur Aarau

Das interkulturelle Dolmetschen trägt dazu bei, dass die Fachperson mit der versicherten Person ein Vertrauensverhältnis aufbauen kann. Das gegenseitige Verständnis der Situation kann sichergestellt werden. Für einen erfolgreichen Verlauf der Fallbetreuung sind diese Aspekte zentral, die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden daher selbstverständlich. Dies zeigt auch die folgende Aussage:

„Ich muss effizient und effektiv arbeiten, das steht in meinem Pflichtenheft. Wie ich das erreiche, ist mir überlassen. Aber die Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ist ein wichtiges Instrument. Denn wenn ich in Gesprächen mit versicherten Personen arbeite, die die Amtssprache ungenügend verstehen, dann mache ich meine Arbeit nicht gut.“ Spezialistin Wiedereingliederung, Suva Aarau