

**Zeitschrift:** Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz  
**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz  
**Band:** - (2017)  
**Heft:** 3

**Artikel:** "Kulturvermittler" im Dienste der Spitex  
**Autor:** Gummy, Pierre  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-853558>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 14.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**





## «Kulturvermittler» im Dienste der Spitex

Häusliche Pflege basiert immer auf Vertrauen. Doch wenn Pflegende und Klient nicht der gleichen Kultur angehören und nicht die gleiche Sprache sprechen, kann es schnell kompliziert werden. Ein interkultureller Dolmetscherdienst hilft, das gegenseitige Verständnis zu fördern und damit die Qualität der Pflegeleistung zu sichern.

Anne Mentha, Kleinkinder-Pflegefachfrau bei Asante Sana, der Spitex des östlichen Waadtlandes, und Eyorsaleam Keflay, Dolmetscherin für die Übersetzungsagentur «Appartenance», treffen sich am Bahnhof in Montreux. Die beiden besuchen heute eine eritreische Klientin, Winta Tesfamariam, die gemeinsam mit ihren drei kleinen Kindern erst kürzlich in die Schweiz gekommen ist. «Dies ist das dritte Mal, dass wir sie gemeinsam besuchen. Eyorsaleam Keflay übersetzt, was ich sage, und sorgt dafür, dass alles auch gut

verstanden wird», sagt Anne Mentha, während sie an der Türe der Familie klingelt. Winta Tesfamariam begrüsst die beiden lächelnd, fordert die Pflegefachfrau und die Dolmetscherin auf, einzutreten. Ein paar Worte Französisch hat sie bereits gelernt in diesen letzten Wochen zwischen Clarens und Lausanne, am Ufer des Genfersees.

Das Trio richtet sich ein und das Gespräch klappt reibungslos. Eyorsaleam Keflay wechselt problemlos vom Französischen in die eritreische Sprache Tigrinisch. Die Dolmet-



scherin weiss, dass sie sich im Hintergrund halten muss, damit sich die Pflegefachfrau und die Klientin frei austauschen können. Sie spricht immer zur richtigen Zeit, meist am Ende eines Satzes, um eine kurze Frage zu übersetzen oder um den beiden die Reaktion des Gegenübers zu erklären. «Als Anne Mentha mich das erste Mal besuchte, wusste ich nicht, wer sie ist. Ich dachte, dass sie mich in Französisch unterrichten würde», erzählt Winta lächelnd in ihrer Muttersprache und wird sogleich von der Dolmetscherin übersetzt.

Beim zweiten Termin hat sich die Situation dank der Anwesenheit der Dolmetscherin schnell geklärt. Die Dolmetscherin ermöglicht es der Spitex-Fachfrau, genau zu verstehen, was die junge Mutter für Erwartungen hat und wie sich ihr Alltag gestaltet, seit sie nach ihrer Flucht aus Eritrea in der Schweiz vorläufig aufgenommen wurde. Es ist eines dieser wichtigen Gespräche, in welchen eine interkulturelle Übersetzungshilfe unentbehrlich ist. Nicht nur wegen der Sprache, sondern auch, um die Kultur des Landes etwas besser zu verstehen. «Dank der Dolmetscherin konnte ich alle meine Fragen stellen. Das waren sehr viele Fragen», erzählt Winta Tesfamariam lächelnd. «Wir haben uns intensiv ausgetauscht, ich habe alles verstanden, was mir die Spitex-Fachfrau gesagt hat, und ich hatte auch stets das Gefühl, gut verstanden zu werden.»

### Eine Brücke zwischen zwei Kulturen

Interkulturelles Dolmetschen ist mehr als nur Übersetzen. «Falls eine Frage oder ein Anliegen die Fachperson oder den Klienten aufgrund kultureller Differenzen brüskieren würde, intervenieren wir und erklären ihnen die Situation. Wir vermitteln zwischen den Personen, zwischen den Kulturen und der Sprache. Wir sind richtige Kulturvermittler», erklärt Eyorsaleam Keflay. Sie arbeitet für die waadtländische Übersetzungsagentur «Appartenance», bei welcher sie auch eine Ausbildung absolviert und den Eidgenössischen Fachausweis im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln erhalten hat. Sie arbeitet auch mit weiteren Kolleginnen zusammen, die Tigrinisch sprechen. Gemeinsam arbeiten sie an einem Glossar, das bereits um viele Formulierungen erweitert wurde, darunter auch viele Gesundheitsfachbegriffe.

Im Bereich der Kleinkinder-Pflege gibt es viele komplizierte Fachbegriffe. Anne Mentha möchte mehr über die Ernährung, die Aktivitäten, die Schlafgewohnheiten und die Entwicklung des jüngsten Kindes von Winta Tesfamariam erfahren. Die Dolmetscherin Eyorsaleam Keflay lässt sich nicht aus der Ruhe bringen. Sie hat viel Erfahrung und arbeitet oft mit der Spitex zusammen. Auch wenn ihr mal

ein Wort in Tigrinisch fehlt: «Kinderkrankheiten beispielsweise sind schwierig zu übersetzen, weil dafür in Tigrinisch oft gar keine genauen Bezeichnungen existieren. Und wenn

es das Wort trotzdem gibt, können sich viele Eritreer dennoch nichts darunter vorstellen», erzählt die Dolmetscherin. Deshalb sei es wichtig, dem Klienten oder der Klientin unter Mithilfe der Pflegefachperson die Krankheit genauer zu

erklären. Die Ausbildung zur interkulturellen Dolmetscherin hat Eyorsaleam Keflay geholfen, den professionellen Kodex und die Neutralität zu verinnerlichen, die in diesem Beruf respektiert werden müssen. «Da ich selber auch aus Eritrea stamme, möchte ich meine Landsleute hier natürlich gerne unterstützen. Doch sobald man sich näher kennt, wird es schwierig, die Neutralität und die Distanz zu behalten, die für meine Rolle als Übersetzerin nötig sind», betont Eyorsaleam Keflay. «Deshalb muss ich wohl oder übel die Wahl treffen zwischen einer freundschaftlichen und einer professionellen Beziehung. Beides geht nicht.»

### Sich verstehen, um sich zu vertrauen

Für die Spitex-Fachfrau Anne Mentha erfordert ein Klientenbesuch in Begleitung einer Dolmetscherin einiges an Vorbereitung. Sie muss die Gelegenheit nutzen, alle wesentlichen und vor allem heiklen Fragen zu stellen. Und solche Fragen hat Anne Mentha viele, egal ob über den

## «Dank der Arbeit der Dolmetscherin fühle ich mich der Klientin näher»

Anne Mentha, Pflegefachfrau Asante Sana



Anne Mentha und Winta Tesfamariam können sich dank der Arbeit der Dolmetscherin Eyorsaleam Keflay problemlos verständigen. Bilder: Guy Perrenoud



Gesundheitszustand des Kindes oder über den Alltag der Mutter: «Sobald ich mit einer Mutter, die meine Sprache nicht spricht, über Prävention sprechen muss, funktioniert das mit der Unterstützung eines Dolmetschers einfach viel besser. Denn diese Botschaften müssen stets der Situation der Klientin angepasst werden», erzählt die Spitex-Fachfrau. Nur so könne ein Vertrauensverhältnis entstehen. Sobald sich ein Trio gefunden habe, entstehen relativ schnell starke Verbindungen: «Die Dolmetscher, mit denen ich bereits zusammengearbeitet habe, waren alle immer sehr zugänglich», schwärmt Anne Mentha.

### Interkulturelle Dolmetscher: Wer bezahlt?

RA. Sprachbarrieren in der ambulanten Versorgung sind noch schwieriger zu überwinden als im Akutbereich. Darunter leidet nicht nur die Pflege, sondern es ist auch schwierig, eine professionelle Beziehung aufzubauen. Interkulturelle Dolmetscher helfen, diese Sprachbarrieren und kulturellen Differenzen zu überwinden. In Lausanne wird der Service durch die AVASAD finanziert. Wie sieht es in der Deutschschweiz aus?

Dolmetscherdienste im Kanton Luzern werden in der Regel über die Caritas-Dienste abgewickelt. Die Kosten werden dem Klienten weiter verrechnet. Falls das Sozialamt oder Migrationsamt involviert ist, werden die Kosten durch sie übernommen. Im Kanton Schwyz spielen Dolmetscherdienste in der Mütter- und Väterberatung eine bedeutende Rolle. Meist wird dafür der Dolmetscherdienst Zentralschweiz der Caritas Luzern hinzugezogen. Die Spitex Nidwalden benötigt Übersetzungsdienste bisher nur für die Mütter- und Väterberatung. Da es sich dabei um Asylsuchende handelt, wurden die Kosten für den Dienst von der Gemeinde übernommen. Im Kanton Zug wird die Spitex durch die kantonale Fachstelle für Migration und von der Caritas unterstützt. Im Kanton Thurgau werden professionelle Übersetzungsdienste selten in Anspruch genommen. Dafür werden häufig Angehörige und fremdsprachige Mitarbeitende hinzugezogen. Ausserdem wird mit dem Google Translator gearbeitet oder, bei wenig komplexen Fragestellungen, mit Piktogrammen. Allfällige Dolmetscherdienste gehen laut Kantonalverband Thurgau zulasten des Klienten. Einzige Ausnahme: Übersetzungsdienste in Asylheimen, welche häufig durch die Gemeinde oder durch Stiftungen finanziert werden. Die Spitex Uster musste noch keine professionellen Dolmetscherdienste in Anspruch nehmen und hat daher auch keine Erfahrungswerte. Bei Sprachschwierigkeiten konnte bisher auf eigene Ressourcen zurückgegriffen werden. Auch bei der Spitex Zürich Limmat werden Dolmetscherdienste nur sehr wenig in Anspruch genommen. Meistens wird versucht, Mitarbeitende mit entsprechenden Sprachqualifikationen einzuteilen. Von Februar bis Ende Jahr ist für das PalliativeCare Team als Pilotprojekt der Nationale Telefondolmetscherdienst (0842 442 442) im Einsatz. Bisher kam es aber zu keinem Einsatz. Die Kosten dafür übernimmt die Spitex Zürich Limmat.

Diese gegenseitige Sympathie ist ansteckend und es wird viel gelacht, trotz Sprachbarrieren. Auch das strahlende Gesicht des Säuglings sorgt natürlich für gute Stimmung, und das ganz ohne Übersetzungsleistung. «In solchen Momenten ist die Körpersprache enorm wichtig. Deshalb setzen wir uns so hin, dass wir uns alle gut im Blick haben und so auch die kleinste Geste oder Mimik bemerken.»

Dieser interkulturelle Übersetzungsdienst wird durch die Waadtländer Spitex AVASAD ermöglicht. Sie stellt für Dolmetscherdienste ein Budget zur Verfügung, für Anne Mentha ein Glücksfall. Denn der Dolmetscherdienst hilft, eine Vertrauensbeziehung aufzubauen, und nur so können die Leistungen der Spitex auch wirklich den Bedürfnissen der fremdsprachigen Klienten angepasst werden. Kulturelle Differenzen und Sprachbarrieren überbrücken hilft auch, sozial isolierte Familien besser in die Gesellschaft zu integrieren. «Dank der Arbeit der Dolmetscherin fühle ich mich der Klientin näher und kann sie besser unterstützen, damit sie ihre Ressourcen besser nutzen kann und so selbstständiger wird.»

### Eine ganzheitliche Versorgung ermöglichen

Nachdem sich die Spitex-Fachfrau versichert hat, dass es dem kleinen Jungen gut geht, bespricht sie gemeinsam mit der Mutter die nächsten Konsultationen beim Kinderarzt und anderen Gesundheitsdienstleistern. Für das Wohl des Kindes ist es auch wichtig, dass es den Eltern gut geht. Migranten haben auf ihrer Flucht viel Traumatisches erlebt. Wenn im Haushalt Anzeichen von Stress und Überforderung bestehen, hilft die Dolmetscherin, Unbehagen und Unausgesprochenes zur Sprache zu bringen. Bei Bedarf kann die Pflegefachfrau auch auf weitere Spitex-Dienstleistungen oder auf das Angebot weiterer Leistungserbringer hinweisen und so eine ganzheitliche Versorgung ermöglichen. «So habe ich Winta Tesfamariam einen Kinderarzt in Clarens vermitteln können, damit sie nicht immer bis nach Lausanne fahren muss», erzählt Anne Mentha. Die Unterstützung beschränkt sich aber nicht nur auf medizinische Themen: «Ich habe sie auch auf ein Angebot für Mütter mit Migrationshintergrund aufmerksam gemacht. Sie kann dort Französisch lernen und dabei sogar die Kinder mitnehmen.»

Am Ende des Treffens wird der nächste Termin vereinbart. Dieses Mal wird die interkulturelle Dolmetscherin nicht anwesend sein. Nach insgesamt drei Treffen zu dritt hat sich zwischen Mutter, Kind und Pflegefachfrau ein Vertrauensverhältnis aufgebaut. Dank der Arbeit von Eyorsa-learn Keflay konnten alle wichtigen Themen besprochen und Missverständnisse geklärt werden. Bei den nächsten Hausbesuchen sollte die Sprache also kein unüberwindbares Hindernis mehr darstellen.