



# Pilotprojekt «Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen»: Evaluations- und Abschlussbericht



## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung .....</b>	<b>3</b>
1.1	Allgemeines .....	3
<b>2</b>	<b>Eckdaten des Pilotprojekts .....</b>	<b>4</b>
2.1	Ausgangslage .....	4
2.2	Organisation und Finanzierung .....	5
2.3	Projektziele .....	5
2.4	Zielgruppe.....	6
2.5	Projektpartner .....	6
<b>3</b>	<b>Projektauswertung.....</b>	<b>6</b>
3.1	Zusammenfassung.....	6
3.2	Methodik .....	6
3.3	Gutscheine und Einsätze .....	7
3.4	Finanzen .....	7
3.5	Zusammenspiel mit den Arztpraxen .....	9
3.6	Rückmeldung der Arztpraxen .....	10
3.7	Rückmeldung der Patient:innen.....	12
3.8	Weitere Informationen zum Projekt .....	12
<b>4</b>	<b>Fazit und Empfehlungen.....</b>	<b>12</b>
4.1	Nutzen .....	12
4.2	Finanzen .....	13
4.3	Organisation und Administration.....	13
4.4	Erreichung der Projektziele .....	13
4.5	Empfehlungen .....	14



# 1 Einleitung

## 1.1 Allgemeines

Der Verein für Menschenrechte in Liechtenstein (VMR) führte von 1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2023 das zweijährige Pilotprojekt «Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen» durch. Der VMR hat den Auftrag, die Menschenrechte in Liechtenstein zu fördern und zu beobachten. Zu diesem Zweck entwickelte er in Anlehnung an ein gleich gelagertes Projekt in Graubünden ein zeitlich begrenztes Pilotprojekt für den Zugang zu Gesundheitsrechten von Menschen mit Migrations- oder Fluchthintergrund. Ziel dieses Engagements war es, die Notwendigkeit von Dolmetschdienstleistungen im Gesundheitsbereich zu prüfen und bei Bedarf eine Übernahme dieser Dienste durch die Regelstrukturen des Landes Liechtenstein anzuregen.

Mit dem vorliegenden Evaluations- und Abschlussbericht wird das zweijährige Pilotprojekt «Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen» abgeschlossen. Der Bericht zeigt auf, wie sich das Projekt entwickelt hat und ob die Projektziele erreicht wurden. Er enthält ausserdem Empfehlungen zur Weiterentwicklung und Fortsetzung von Dolmetscherdiensten im Gesundheitswesen.

Die Durchführung des Pilotprojekts wäre ohne die Mithilfe der Projektpartner nicht möglich gewesen. Deshalb bedankt sich der VMR herzlich, insbesondere:

- beim Amt für Gesundheit für die Mitfinanzierung und Unterstützung;
- bei der Ärztekammer für das Entgegenkommen und die Schnittstelle zu den Arztpraxen;
- bei Arge Verdi und besonders bei Michèle Rüdiger für die unkomplizierte Zusammenarbeit;
- bei der Flüchtlingshilfe für die Mitwirkung;
- bei der Integrationsfachstelle des Kantons Graubünden für die Hilfestellung bei der Aufgleisung;
- und bei allen Arztpraxen, die am Pilotprojekt teilgenommen haben.



## 2 Eckdaten des Pilotprojekts

### 2.1 Ausgangslage

Konzepte von Gesundheit und Krankheit sind stark kulturell geprägt. Zwar sind anatomische oder medizinische Begriffe meist international, doch werden Krankheitssymptome in verschiedenen Kulturen unterschiedlich beschrieben. Auch die in unserem Gesundheitssystem empfohlenen medizinischen Massnahmen oder Behandlungsmethoden können sich stark von jenen aus dem Herkunftsland oder der Herkunftskultur unterscheiden (medizinische Möglichkeiten, Hygiene- oder Wohnsituation, etc.). Kulturelle Wertvorstellungen oder religiöse Anschauungen prägen die Wahrnehmung von Gesundheit und Krankheit und die Akzeptanz von Behandlungsmethoden.

Eine gute Verständigung ist für die wirksame Zusammenarbeit zwischen Gesundheitsdienstleistenden und Patient:innen elementar. Damit eine kranke Person ihre Beschwerden und Symptome verständlich machen und die Weisungen der Ärztin/des Arztes befolgen kann, ist bei Menschen mit Flucht- und Migrationshintergrund meist nicht nur eine sprachliche, sondern auch eine interkulturelle Verständigung nötig.

Durch Interkulturelles Dolmetschen können kulturelle Barrieren und Missverständnisse in der Arztpraxis und im Spital aufgedeckt und überwunden werden. Interkulturelle Dolmetscher:innen können das Verständnis und die Verständigung sichern und dazu beitragen, dass bspw. Symptome adäquat beschrieben oder Behandlungen richtig verstanden und korrekt ausgeführt werden können.

**Interkulturelles Dolmetschen** findet in einem Trialog – einem «Dialog zu Dritt» statt. Es bezeichnet die mündliche Übertragung (Konsekutivdolmetschen) des Gesprochenen von einer Sprache in die andere unter Berücksichtigung des sozialen und kulturellen Hintergrunds der Gesprächsteilnehmenden (gemäss Definition von INTERPRET, Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, Factsheet, März 2013)

Im Februar 2021 verabschiedete die liechtensteinische Regierung die neue Integrationsstrategie. Sie legt Handlungsfelder und Integrationsziele für verschiedene Gesellschaftsbereiche, u.a. auch für den Bereich Gesundheit, Information und Beratung und Sprache fest. Der Verein für Menschenrechte identifizierte dabei den Bereich Verständigung im Gesundheitsbereich als einen der Bereiche, in dem in Liechtenstein noch Lücken vorhanden sind. Deshalb faste er den kurz nach Veröffentlichung den Entscheid, für 2022 und 2023 das Pilotprojekt «Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen» in Liechtenstein zu starten.

Dabei orientierte sich der VMR am Angebot «Trialog – Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen» des Kantons Graubünden, das bereits 2015 lanciert wurde. Nach einer Pilotphase, in der der Bedarf ausgewiesen werden konnte, beschlossen das Gesundheitsamt und die Fachstelle Integration, das Angebot mit einem Gutscheinsystem und einem Kostendach in einem Ko-Finanzierungsmodell weiterzuführen.

Gestützt auf die Erfahrungen des Kantons Graubünden initiierte der VMR zusammen mit dem Amt für Gesundheit Ende 2021 ein zweijähriges Pilotprojekt zum interkulturellen Dolmetschen in liechtensteinischen Arztpraxen. Alle zugelassenen Arztpraxen in Liechtenstein konnten somit vom 1. Januar 2022 bis 31. Dezember 2023 mit den Gutschein-Codes des VMR kostenlos interkulturelle Dolmetscher:innen anbieten.



## 2.2 Organisation und Finanzierung

Nach der konzeptionellen Planung des Projekts durch den VMR, übernahmen das Amt für Gesundheit und der VMR gemeinsam die Trägerschaft und je hälftig die Finanzierung des Projekts. Der VMR war für die Administration und Vergabe der Gutscheine für die Dolmetschung sowie für die Kommunikation mit den Arztpraxen und den Projektpartner:innen zuständig. Die Ärztekammer (ÄK) unterstützte den VMR beim Kontakt und der Information an alle Arztpraxen und Mitglieder der ÄK. Ab März 2022 wurde mit dem Verein Flüchtlingshilfe (FHL) eine Zusammenarbeit bei der medizinischen Betreuung von Personen mit Fluchthintergrund vereinbart. Auslöser war der Krieg in der Ukraine und die hohe Anzahl der Geflüchteten, die in Liechtenstein den Schutzstatus «S» erhalten.

Die Arztpraxen konnten über ein Gutscheinsystem Dolmetscher:innen bei der Vermittlungsagentur Arge Verdi bestellen. Die Agentur gehört zur Non-Profit-Organisation Arge Integration Ostschweiz, die seit 1965 mit Sitz in St. Gallen tätig ist. Arge Verdi bietet professionelle Dienstleistungen im Bereich Integration an. Sie vermittelt Interkulturelle Dolmetscher:innen an Organisationen aus den Bereichen Bildung, Gesundheit, Soziales, Asyl und Integration - sowohl vor Ort als auch telefonisch. Die über 200 Dolmetscher:innen der Arge Verdi übersetzen in rund 70 Sprachen. Sie unterhält dazu mit sechs Ostschweizer Kantonen eine Leistungsvereinbarung. Arge Verdi ist auch die Vermittlungsagentur für das Projekt «Trialog» des Kantons Graubünden.

## 2.3 Projektziele

Das Pilotprojekt verfolgte folgende Ziele:

- Ziel 1 – Information und Beratung: Durch das Angebot von interkulturellen Dolmetscherinnen und Dolmetschern erhalten fremdsprachige Personen oder Personen mit Migrationshintergrund im liechtensteinischen Gesundheitswesen, namentlich in liechtensteinischen Arztpraxen und im Landesspital Liechtenstein eine bessere gesundheitliche Beratung und niederschwellige Gesundheitsinformationen. Durch eine bessere Verständigung soll Vertrauen und Sicherheit geschaffen werden, was die Kooperationsbereitschaft fördert und damit die Chance auf einen Behandlungserfolg erhöht.
- Ziel 2 – Sensibilisierung: Die Ärzteschaft in liechtensteinischen Arztpraxen und des liechtensteinischen Landesspitals wird durch das Angebot für kulturell unterschiedliche Gesundheitskonzepte und die Notwendigkeit bzw. des Mehrwerts von interkultureller Verständigung im Gesundheitsbereich sensibilisiert.

Folgende längerfristigen Ziele können durch eine Weiterführung des Projekts nach der Pilotphase verfolgt werden.

- Ziel 3 – Recht auf Gesundheit durch inklusives Gesundheitssystem: Der Einsatz von interkulturellen Dolmetscherinnen und Dolmetschern im Gesundheitssystem leistet einen Beitrag dazu, das Gesundheitssystem insgesamt inklusiver und barrierefreier zu gestalten und das Recht auf Gesundheit zu stärken. Es ermöglicht allen Mitgliedern der Gesellschaft – auch den fremdsprachigen Personen – gute Information und ein besseres Verständnis für Gesundheitskonzepte und Behandlungsmethoden.
- Ziel 4 – Kostenoptimierung: Durch die bessere Verständigung und die kultursensitive Vermittlung von Diagnose und Behandlungsmassnahmen soll die Gesundheit von fremdsprachigen Personen oder Personen mit Migrationshintergrund langfristig verbessert werden. Der Einsatz von interkulturellen Dolmetschenden kann dazu beitragen, dass



Missverständnisse und dadurch Leerläufe, Unter- oder Überversorgung oder gar Fehlbehandlungen vermieden werden. Damit sind auch Kostenersparnisse im Gesundheitswesen möglich.

Am Ende des Pilotprojekts wird der Nutzen der Dolmetschung für die evaluiert, inwieweit ein Bedarf für das interkulturelle Dolmetschen im Gesundheitswesen besteht, wie sie von der Ärzteschaft und den Patientinnen bewertet wird und ob sie als Integrationsmassnahme für die Gesundheit von Migrantinnen und Migranten Wirkung zeigt. Auf der Basis der Ergebnisse soll die Weiterfinanzierung des Projekts über die Regelstrukturen sowie die mögliche Ausweitung auf weitere Bereiche wie Bildung, Soziales, etc. geprüft werden.

Ziel des Pilotprojekts ist die Erhebung des Bedarfs an einer interkulturellen Übersetzung in Arztpraxen und bei einem Nachweis des Bedarfs die Übernahme des Angebots durch das Land Liechtenstein.

## 2.4 Zielgruppe

Zielgruppe direkt sind Arztpraxen in Liechtenstein. Ihnen soll die Kommunikation mit fremdsprachigen Personen erleichtert werden. Zielgruppe indirekt sind somit die fremdsprachigen Personen im liechtensteinischen Gesundheitswesen, die sich an liechtensteinische Arztpraxen und an das Landesspital Liechtenstein wenden. Durch das Herstellen von Verstehen und sich verstanden fühlen wird Vertrauen und Sicherheit geschaffen, was die Kooperationsbereitschaft fördert und damit die Chance auf einen Behandlungserfolg erhöht. Die Entscheidung, ob eine Übersetzungshilfe angefordert wird, liegt bei der Fachperson.

## 2.5 Projektpartner

Für das Pilotprojekt arbeitete der VMR mit dem Amt für Gesundheit (Ko-Finanzierung und Ko-Trägerschaft), der Ärztekammer, der Vermittlungsagentur Arge Verdi und dem Verein Flüchtlingshilfe Liechtenstein zusammen.

# 3 Projektauswertung

## 3.1 Zusammenfassung

Nach einem verhaltenen Start wurde das Angebot des Pilotprojekts sehr gut genutzt. Durch die hohe Anzahl der Geflüchteten aus der Ukraine war der Testzeitraum ideal. Die Möglichkeit, über das Pilotprojekt kostenlos interkulturelle Dolmetscher:innen einsetzen zu können, kam genau zur richtigen Zeit. Das Angebot wurde sowohl von den Projektpartnern als auch von den Arztpraxen sehr geschätzt. Der Nutzen des Angebots wird von allen Beteiligten als hoch eingestuft. Allerdings wurden die interkulturellen Dolmetscher:innen kaum für fremdsprachige Patient:innen ohne Fluchthintergrund eingesetzt. Existenz und Inhalt des Pilotprojekts waren bei vielen Arztpraxen nicht ausreichend bekannt.

## 3.2 Methodik

Für die quantitative Projektauswertung werden die wichtigsten Kennzahlen des Projekts ausgewiesen, namentlich die Anzahl der ausgestellten Gutschein-Codes, die Anzahl der Dolmetsch-Einsätze und die Anzahl der beteiligten Arztpraxen.



Für die qualitative Projektauswertung werden die Ergebnisse einer Online-Befragung der Arztpraxen in Liechtenstein sowie die Ergebnisse von Gesprächen mit den wichtigsten Projektpartner:innen und eines Gruppengesprächs mit Patient:innen mit Fluchthintergrund herangezogen.

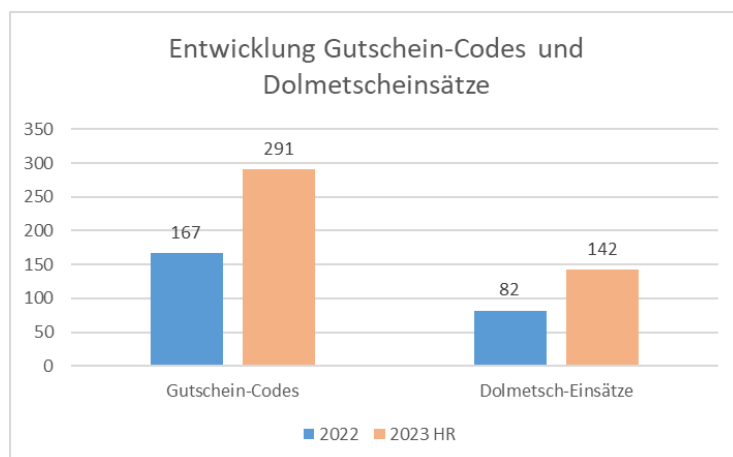
### 3.3 Gutscheine und Einsätze

Ähnlich wie beim Projekt «Trialog» im Kanton Graubünden, das als Inspiration für das Pilotprojekt in Liechtenstein diente, waren die Arztpraxen sowohl bei der Bestellung als auch bei der Verwendung der Gutschein-Codes für interkulturelle Dolmetscher:innen zurückhaltend. Zwar informierte der VMR mithilfe der Ärztekammer alle Arztpraxen per E-Mail und betrieb Öffentlichkeitsarbeit. Doch erst nach der Fluchtbewegung aus der Ukraine wurde das Angebot angenommen und regelmässig genutzt. Auch der Ablauf und der Bestellprozess wurde mehrheitlich gut angenommen.

Zum Start des Pilotprojekts Anfang 2022 bestellten 11 Arztpraxen 48 Gutschein-Codes. Die Ärztekammer führte dazu im Herbst 2021 eine Bedarfsanfrage durch. Vor allem durch den Krieg in der Ukraine und die Zusammenarbeit mit der Flüchtlingshilfe stieg der Bedarf und die Anzahl der beteiligten Arztpraxen signifikant an. Insgesamt wurden 2022 167 Gutschein-Codes an 27 Arztpraxen versendet, im Durchschnitt also rund 6 pro Arztpraxis. Drei Arztpraxen forderten nur jeweils einen Gutschein-Code an, während die «aktivste» Arztpraxis 34 Gutschein-Codes anforderte.

Für 2023 führte die Ärztekammer erneut eine Umfrage zum Bedarf an Gutschein-Codes durch. Sieben Arztpraxen meldeten dabei einen Bedarf von 98 Gutschein-Codes an. Im Lauf des Jahres bestellten 17 Arztpraxen 291 Gutschein-Codes. Alle Arztpraxen, die 2023 Gutschein-Codes verwendeten, forderten mehr als einen an mit einem Maximum von 66 für eine einzige Arztpraxis. Im Gegensatz zu 2022 wurden 2023 fast doppelt so viele Gutschein-Codes bestellt, allerdings von weniger Arztpraxen.

Im ersten Jahr des Pilotprojekts verrechnete der VMR 82 Dolmetscheinsätze in 16 Arztpraxen. Das heisst auch, dass 11 Arztpraxen, die Gutscheine-Codes bestellt haben, diese nicht verwendet haben. Rund die Hälfte der bestellten Gutschein-Codes wurden nicht verwendet. 2023 waren es bereits 142 Einsätze.



### 3.4 Finanzen

Der VMR und das Amt für Gesundheit (AG) legten für 2022 und 2023 ein Budget von jeweils 10'000 CHF fest, also 20'000 CHF für die gesamte Laufzeit des Pilotprojekts. Es wurde eine hälftige Kostenteilung vereinbart.

Aufgrund der Nachfrage für medizinische Versorgung Geflüchteter aus der Ukraine war früh absehbar, dass das vorgesehene Budget (Kostendach) nicht eingehalten werden kann. In Absprache mit dem Amt für Gesundheit und in Rücksprache mit dem Ministerium für Gesellschaft wurde das Kostendach für das Pilotprojekt Ende April 2022 auf 40'000 CHF (je 20'000 CHF für VMR und AG) erhöht. Die Abrechnung mit Arge Verdi und dem Amt für Gesundheit verläuft reibungslos.

Die Kosten pro Dolmetschereinsatz hängen von der Behandlungsdauer der Patient:innen und der Spesen (Anfahrt) der Dolmetscher:innen ab. Grundsätzlich galt folgendes **Tarifmodell von Arge Verdi**:

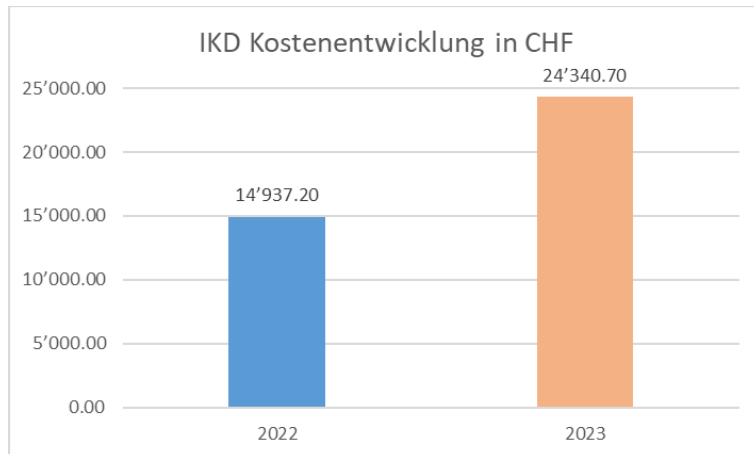
Dienstleistung	Kosten
<b>Tarife</b>	
Dolmetschen vor Ort, für Kunden aus den Bereichen Gesundheit, Bildung, Soziales und Migration mit Sitz in einem der Vertragskantone (SG/TG/GR/GL/AR/AI)	CHF 75.00/h / Mindestdauer 60 Minuten
Dolmetschen vor Ort, übrige Kunden	CHF 110.00/h / Mindestdauer 60 Minuten
<b>Arbeitszeit- und Arbeitswegentschädigung</b>	
Gemäss bestehendem Arge Verdi-Zonenmodell	mind. CHF 20.00/Auftrag max. CHF 110.00/Auftrag
<b>Zuschläge</b>	
<b>verdi Service Plus</b> für Expressbestellungen <= 24h vor dem Einsatztermin	+ CHF 20.00/h
<b>Einsätze ausserhalb der Bürozeiten</b> - an Wochenenden (Sa, 17:00 h - Mo, 07:00 h) - nachts (22:00 h - 07:00 h) - an Feiertagen (Es gilt die gesetzliche Feiertagsregelung desjenigen Kantons, in dem der Einsatz stattfindet)	+ 50% des jeweiligen Tarifs
<b>Zuschlag für Gespräche mit &gt; 5 Personen</b>	
- bei 6-9 Personen	CHF 7.00/h
- ab 10 Personen	CHF 10.00/h
<b>Mutationen und Annullationen</b>	

2022 entstanden für die 82 Dolmetsch-Einsätze Kosten in der Höhe von 14'937.20 CHF (inkl. MWSt.). Die durchschnittlichen Kosten pro Einsatz betragen somit rund 182 CHF. Die Kosten für die Einsätze reichten von 75.00 CHF bis zu 354.50 CHF. Da Liechtenstein keine Leistungsvereinbarung mit Arge-Verdi abgeschlossen hat, mussten die vollen Kosten für die Dolmetsch-Einsätze bezahlt werden. In einzelnen Fällen wurde jedoch der reduzierte Tarif angewendet.





2023 wurden für 142 Dolmetsch-Einsätze 24'340.70 CHF (inkl. MWSt.) abgerechnet. Das macht pro Einsatz einen Betrag von rund 171 CHF, rund 10 CHF weniger als noch im ersten Jahr des Pilotprojekts. Einerseits legten die Arztpraxen Termin zusammen und «sparten» somit Fahrtspesen, andererseits profitierten Vielnutzer von der gestiegenen Praxiserfahrung.



### 3.5 Zusammenspiel mit den Arztpraxen

Die Kommunikation mit den Arztpraxen fand über zwei Kanäle statt: Die Bedarfsplanung sowie allgemeine Informationen an alle Arztpraxen wurden über die Ärztekammer versendet. Der persönliche Kontakt sowie die Bestellung der Gutschein-Codes während des Jahres lief direkt über den VMR. Teilweise war auch die Flüchtlingshilfe Anlaufstelle für Fragen.

Die Flüchtlingshilfe berichtet, dass die Arztpraxen insbesondere zu Beginn forderten, dass doch die Flüchtlingshilfe die Dolmetschenden für Patient:innen mit Fluchthintergrund bestellen sollten. Mit fortschreitender Projektdauer und sobald das Angebot regelmässig genutzt wurde, funktionierte die Bestellung über den VMR jedoch gut. Ein Kritikpunkt war, dass die Arztpraxen die Zusagen für den Dolmetscheinsatz von Seiten der Arge Verdi teilweise sehr spät erhielten.

Die persönliche Kommunikation zwischen den Arztpraxen und dem VMR lief reibungslos sowohl telefonisch als auch per E-Mail. Die Rückmeldungen auf Anfragen über die Ärztekammer war jedoch sehr zurückhaltend, sowohl bei der Bedarfsplanung als auch bei der Anfrage für eine Informationsveranstaltung und dem Hinweis auf die Online-Umfrage für die Evaluation des Pilotprojekts.

Auch war trotz mehrmaliger Information vielen Arztpraxen nicht klar, dass das Pilotprojekt grundsätzlich unabhängig von der medizinischen Versorgung Geflüchteter aus der Ukraine geplant war. Dennoch wurden vereinzelt Gutschein-Codes auch für andere Sprachen und Menschen ohne Fluchthintergrund in Liechtenstein verwendet.



### 3.6 Rückmeldung der Arztpraxen

Von Juli bis September 2023 wurde von VMR und Ärztekammer eine Online-Umfrage bei den Arztpraxen in Liechtenstein durchgeführt. Erfragt wurden Daten und Fakten zu den Dolmetsch-Bestellungen, Zufriedenheit der Teilnehmenden und Gründe für die Nicht-Teilnahme. Insgesamt wurden 29 Umfragebögen komplett ausgefüllt. 16 Umfragebögen wurden teilweise ausgefüllt. Die Rücklaufquote für die komplette ausgefüllten Umfragebögen lag bei rund 25 Prozent. Mit den teilweise ausgefüllten erhöht sich die Rücklaufquote auf rund 38 Prozent.

Von den 29 Arztpraxen, welche die Umfrage beendeten, gaben acht an, keine Dolmetschung bestellt zu haben. Die Gründe dafür waren vielfältig. Manche kannten trotz mehrfacher Information der Ärztekammer das Angebot nicht, andere sahen keinen Bedarf oder hatten im Projektzeitraum keine Patient:innen, bei denen eine Übersetzung nötig gewesen wäre. Andere gaben an, im Bedarfsfall nicht an das Angebot gedacht oder andere Wege genutzt zu haben, z.B. Übersetzungstools im Internet. Die zeitweise schlechte Verfügbarkeit von Dolmetscher:innen für Ukrainisch bei Arge Verdi spielte eine Rolle.

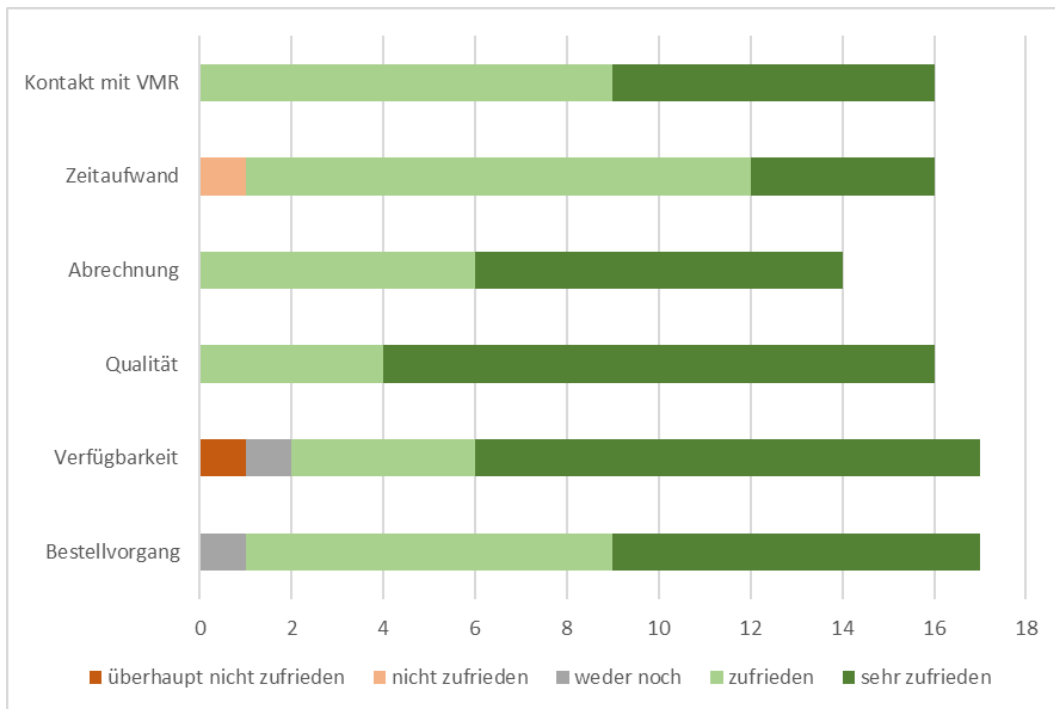
Wie angesichts der über 500 ukrainischen Flüchtlingen in Liechtenstein zu erwarten gewesen war, nutzten die meisten Arztpraxen das Angebot des Pilotprojekts hauptsächlich für Geflüchtete aus der Ukraine. Entsprechend war Ukrainisch mit grossem Vorsprung die am meisten nachgefragte Sprache für das interkulturelle Dolmetschen. Andere Sprachen wurden nur sehr vereinzelt nachgefragt, zu ihnen gehören Albanisch, Arabisch, Italienisch, Portugiesisch, Russisch und Somali. Nur vereinzelte Arztpraxen nutzten das Angebot auch für fremdsprachige Personen ohne Fluchthintergrund.

Wie die nachfolgende Abbildung zeigt, waren die Arztpraxen mit dem Pilotprojekt grossmehrheitlich zufrieden oder sehr zufrieden. Die überwiegende Mehrheit (87.5 Prozent) der an der Umfrage teilnehmenden Arztpraxen beurteilte das Pilotprojekt als sehr gut oder zumindest als gut. Der Nutzen des interkulturellen Dolmetschens wurde ebenfalls als grossmehrheitlich positiv eingeschätzt. Negative Bewertungen gab es keine. Es gab aber auch kritische Kommentare, z.B. dass dieses Projekt zwar für Flüchtlinge hilfreich sei, aber sonst eher nicht benötigt werde. Drei Arztpraxen gaben an, das Angebot auch in Zukunft nicht nutzen zu wollen. 21 Arztpraxen würden das Angebot gerne auch nach Ende des Pilotprojekts (weiter) nutzen, weitere drei machten keine Angabe. Dazu gab es Rückmeldungen wie: *«Hoffentlich geht das Projekt in irgendeiner Form weiter»* oder *«Alles klappt wirklich gut»*. Eine Arztpraxis gab an, dass sie trotz fehlender Nutzung das Angebot für Arztpraxen grundsätzlich gut und sinnvoll fände.

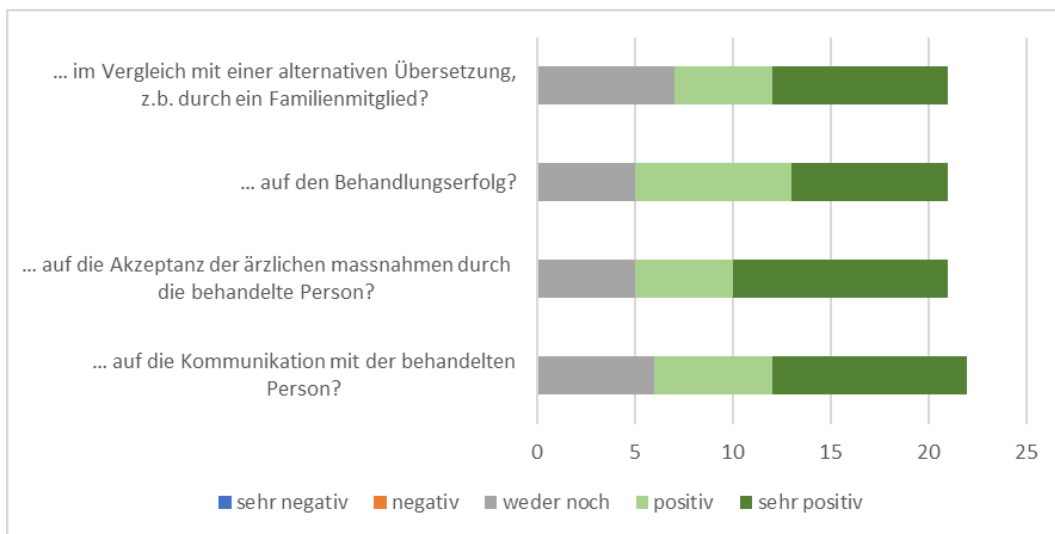
Kritische Rückmeldung gab es vor allem zum Zeitaufwand (Bestellung der interkulturellen Dolmetscher:innen, längere Behandlungszeit durch die Übersetzung, etc.) und zur Verfügbarkeit der Dolmetschenden für Ukrainisch. Aufgrund der hohen Anzahl von Geflüchteten aus der Ukraine in Liechtenstein und in der Schweiz überstieg die Nachfrage an Ukrainisch-Dolmetschung das Angebot von Arge Verdi. In einzelnen Rückmeldungen wurde der administrative Aufwand zur Bestellung der Gutscheine kritisiert. Es wurden auch konkrete Vorschläge gemacht: *«Besser wäre eine Liste an Dolmetschern und deren Sprachen, die man bei Bedarf direkt kontaktieren könnte. Für den Zeitaufwand unterschreibt dann die Ärztin dem Dolmetscher die erbrachte Zeit und die Rechnung kann dann vom Dolmetscher eingelöst werden.»* Andererseits gab eine Arztpraxis zu bedenken, dass ein Termin in der Praxis mit Dolmetscher:in länger dauern würde, das aber nicht in der Rechnung gestellt werden könne.



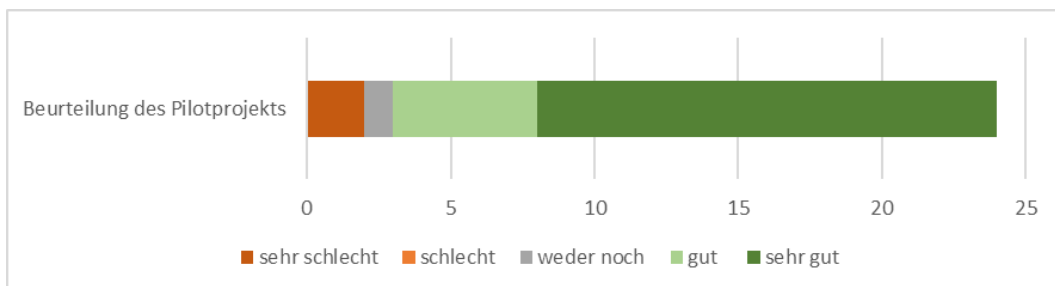
«Wie zufrieden waren Sie mit dem Dolmetsch-Dienst?»



«Wie beurteilen Sie den Einfluss des interkulturellen Dolmetschens...»



«Wie beurteilen Sie das Pilotprojekt Interkulturelles Dolmetschen in Arztpraxen insgesamt?»





### 3.7 Rückmeldung der Patient:innen

Der VMR führte am 13.11.2023 ein Gespräch und zwei Patient:innen mit Fluchthintergrund. Ein:e Patient:in musste auch einmal ins Spital, wo dann auch ein Dolmetscher bestellt wurde. Beide waren der Meinung, dass die Übersetzung in der Arztpraxis jeweils sehr gut war und beim Verständnis geholfen hat. Die Dolmetscher:innen haben sich vorgestellt und hätten sehr verständlich übersetzt. Beide haben die Ausführungen des Arztes gut verstanden. Die Dolmetscher:in wurde auch geschlechtsspezifisch aufgebeten. Ein:e Patient:in hält zusätzlich fest, dass die Qualität des Arztbesuches viel höher sei, als wenn man sich behelfsmässig mit Englisch verständigen müsse, wenn z.B. kein:e Dolmetscher:in anwesend sei. Beide empfanden die interkulturelle Übersetzung in den Arztpraxen als sehr wertvoll.

### 3.8 Weitere Informationen zum Projekt

Folgende Entwicklungen und Erkenntnisse aus dem Pilotprojekt sind erwähnenswert für die Beurteilung und Weiterentwicklung:

Wie die Umfrage zu diesem Bericht zeigt, konnte das Projekt in der Pilotphase nicht allen Arztpraxen bekannt gemacht werden. Eine für 2023 geplante Informationsveranstaltung für Arztpraxen zum Projekt musste aufgrund der geringen Nachfrage (nur fünf Anmeldungen), abgesagt werden. Gleichzeitig wurde das Interkulturelle Dolmetschen aber von nicht im Projekt eingeschlossenen Zahnarztpraxen, Physio- und Psychotherapie-Anbietern, aber auch von Sozialberatungsdiensten Justizbehörden und anderen Übersetzungsanbietern nachgefragt.

Die Nachfrage nach ukrainischer Dolmetschung konnte nicht gedeckt werden. Der VMR konnte einige Personen aus Liechtenstein als Dolmetscher:innen für Ukrainisch-Deutsch an Arge Verdi vermitteln.

Das Pilotprojekt wurde 2023 für den IBK-Preis für Gesundheitsförderung und Prävention nominiert und erhielt einen Anerkennungspreis in der Kategorie Nachhaltigkeit.

## 4 Fazit und Empfehlungen

### 4.1 Nutzen

Der Nutzen interkulturellen Dolmetschens ist durch Studien und Nutzung in verschiedenen Schweizer Kantonen belegt. Gemäss den aufgeführten Rückmeldungen zum Pilotprojekt wird das interkulturelle Dolmetschen in Arztpraxen auch in Liechtenstein von der grossen Mehrheit der Beteiligten als wichtig und nützlich eingestuft (siehe Projektauswertung in Kapitel 3). In den zwei Jahren Laufzeit konnten hochgerechnet bei rund 300 Arztterminen fremdsprachige Personen bei der ärztlichen Behandlung unterstützt werden.

Damit das Projekt einen nachhaltigen Beitrag zum gleichen Zugang zum Recht auf Gesundheit und zur Integration leistet, sollte es weitergeführt und auch bei der Migrationsbevölkerung verankert werden. Hierzu könnte die Zusammenarbeit mit weiteren Projektpartnern wie z.B. der Stiftung Mintegra in Buchs, gewonnen werden.

## 4.2 Finanzen

Das zweijährige Pilotprojekt kostete hochgerechnet rund 34'000 CHF. Das Amt für Gesundheit beantragte für 2024 die Aufnahme von 25'000 CHF in das ordentliche Budget des Landes Liechtenstein für die Fortführung des Angebots. Damit kann die Finanzierung der Interkulturellen Dolmetschung sichergestellt werden. Die Dolmetsch-Kosten könnten noch optimiert werden, indem Liechtenstein eine Leistungsvereinbarung mit Arge Verdi abschliesst und damit für die Dolmetsch-Einsätze ein verbilligter Tarif verrechnet werden kann.

## 4.3 Organisation und Administration

Ursprünglich war geplant, dass die Arztpraxen ihren Jahres-Bedarf an Gutschein-Codes auf Nachfrage der Ärztekammer anfangs Jahr bekannt geben. Auf diese Bedarfsplanung meldeten sich für 2022 11 Arztpraxen mit einem Bedarf von 48 Gutschein-Codes. Mit Ausbruch des Kriegs in der Ukraine und die Aufnahme von Flüchtlingen aus der Ukraine stieg die Nachfrage stark an, so dass sowohl die Anzahl der Arztpraxen als auch die Anzahl der ausgegebenen Gutscheine weit über der ursprünglichen Bedarfsplanung lag.

Für 2023 erwartete der VMR daher eine höhere Nachfrage nach Gutschein-Codes von mehr Arztpraxen als im Vorjahr. Aber auch im zweiten Projektjahr meldeten sich auf die Nachfrage der Ärztekammer nur wenige Arztpraxen (8), allerdings mit einem höheren Bedarf an Gutschein-Codes (98).

Wie im Vorjahr, stieg dennoch die Nachfrage an Gutschein-Codes und die Anzahl der beteiligten Arztpraxen im Verlauf des Jahres signifikant an und es wurden mehr als dreimal so viele Gutschein-Codes ausgestellt als anfänglich für 2023 bestellt.

Eine effizientere Administration des Gutschein-Systems wäre möglich, wenn die Bedarfsplanung jährlich oder mit Mindestbestellwerten gebündelt würde. Hier bräuchte es noch eine bessere Kommunikation mit den Arztpraxen.

## 4.4 Erreichung der Projektziele

Die beiden Projektziele «Information und Beratung» und «Sensibilisierung», die bereits während des Pilotprojekts evaluiert werden konnten, können als teilweise erreicht angesehen werden. Dafür sprechen die Anzahl der ausgestellten Gutschein-Codes, die Anzahl der Dolmetsch-Einsätze in Arztpraxen sowie die Ergebnisse der Online-Umfrage, insbesondere hinsichtlich der Zufriedenheit und des Nutzens (siehe Kapitel 4.2). Es bleibt jedoch die Frage offen, wie das Pilotprojekt ohne den Ausbruch des Kriegs in der Ukraine verlaufen wäre.

Um das Integrationspotenzial und den Nutzen des Projekts auszuschöpfen und den gleichen Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen / zum Recht auf Gesundheit für alle fremdsprachigen Personen zu sichern, muss das Angebot bei den Arztpraxen noch breiter bekannt gemacht und umfassender eingesetzt werden. Es muss in der Wahrnehmung von einem «Flüchtlingsprojekt» zu einem «Integrationsprojekt» ausgeweitet werden.

Das Erreichen der langfristigen Projektziele «Recht auf Gesundheit durch inklusives Gesundheitssystem» und «Kostenoptimierung» kann dementsprechend nur bei einer Weiterführung des Angebots über die Laufzeit des Pilotprojekts hinaus überprüft werden. Die vorliegenden Daten und Rückmeldungen sowie Studien aus der Schweiz lassen jedoch darauf schliessen, dass eine interkulturelle Übersetzung wesentlich dazu beitragen kann, diese Ziele zu erreichen. So hat z.B. die Stadt Zürich gerade erst den Ausbau des Übersetzungs- und Dolmetscherdienstes in den

Gesundheitsinstitutionen beschlossen<sup>1</sup>. Auch dort wird darauf hingewiesen, dass sich durch interkulturelles Dolmetschen das Risiko einer Über- oder Unterversorgung oder gar Falsch-Behandlung minimiert und es für das Gesundheitssystem zu Kosteneinsparungen führen kann.

## 4.5 Empfehlungen

Aufgrund der Erkenntnisse des zweijährigen Pilotprojekts und den Auswertungen der Evaluation, kann der VMR folgende Empfehlungen abgeben.

1. Um das Projekt über den Pilotzeitraum hinaus langfristig wirksam zu machen, wird empfohlen, dass die Finanzierung und Administration von Dolmetscher:innen in Arztpraxen vom Land Liechtenstein übernommen wird. Die Umsetzung dieser Empfehlung läuft bereits. Das Amt für Gesundheit wird gemeinsam mit dem VMR die Übernahme regeln.
2. Die Dolmetscheinsätze haben im Lauf des Projekts kontinuierlich zugenommen und damit auch die Gesamtkosten. Für eine Kostenoptimierung und eine bessere Zusammenarbeit wird empfohlen, eine Leistungsvereinbarung zwischen dem Land Liechtenstein und Arge Verdi, analog zu den sechs Ostschweizer Kantonen abzuschliessen.
3. Um das Recht auf Gesundheit für Personen mit Migrations- oder Fluchthintergrund umfassender zu schützen, wird empfohlen, ähnliche Dolmetschdienste für weitere Leistungserbringer im Gesundheitswesen zu prüfen, z.B. für Psycho- oder Physiotherapie und für zahnmedizinische Behandlungen.
4. Für die Umsetzung der Ziele der Integrationsstrategie wird darüber hinaus empfohlen, staatlich finanzierte Dolmetschdienste für weitere gesellschaftliche Bereiche einzuführen, insbesondere in den Bereichen Bildung und Soziales.
5. In diesem Zusammenhang wäre eine Vereinheitlichung von Finanzierung und Regelung von Dolmetschdiensten in der gesamten Landesverwaltung (inkl. Gerichte) zu prüfen und wo möglich, umzusetzen und bekannt zu machen. Organisationen im Bereich Integration, die staatliche Aufgaben übernehmen, sollen dabei miteinbezogen werden.
6. Schliesslich empfiehlt der VMR, weiterhin die Wirksamkeit der Dolmetscheinsätze zu messen sowie Leistungserbringer und Verbände (z.B. die Ärztekammer) regelmässig zu informieren und zu sensibilisieren.

---

<sup>1</sup> [Ausbau des Übersetzungs- und Dolmetscherdiensts in den Gesundheitsinstitutionen - Stadt Zürich \(stadt-zuerich.ch\)](https://www.stadt-zuerich.ch/ubersetzungs-und-dolmetscherdienst), abgerufen am 29.09.2023