



universität  
wien

# MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

Videodolmetschen: Potenziale und Anwendungen

verfasst von / submitted by

Lisa-Marie Söllner BSc

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of  
Master of Science (MSc)

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /  
degree programme code as it appears on  
the student record sheet:

A 066 914

Studienrichtung lt. Studienblatt /  
degree programme as it appears on  
the student record sheet:

Master Internationale Betriebswirtschaft

Betreut von / Supervisor:

ao. Univ.-Prof. Dr. Christine Strauß



## **EIDESSTATTLICHE ERKLÄRUNG**

Ich erkläre hiermit an Eides Statt, dass ich die vorliegende Arbeit selbständig und ohne Benutzung anderer als der angegebenen Hilfsmittel angefertigt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit wurde bisher in gleicher oder ähnlicher Form keiner anderen Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht.

Wien, 2018

Unterschrift



## **DANKSAGUNG**

Zunächst bedanke ich mich bei meiner Professorin, Ao. Univ.-Prof. Dr. Christine Strauß, für die Unterstützung zur Themenauswahl und Feedback, bis hin zur Betreuung im Rahmen des Masterarbeitskonversatoriums. Außerdem ein herzliches Dankeschön an meinen Mitbetreuer, Herrn Mag. Andreas Mladenow, Bakk., für den Einsatz und die Betreuung bei meiner Masterarbeit.

Ich danke meinen Eltern, die mich in meiner Studienzeit liebevoll unterstützt haben. Ein besonderer Dank gilt auch Petra, die meine Arbeit korrekturgelesen hat, sowie meinem Freund Alex, der eine große Unterstützung war und mir wertvolle Tipps gegeben hat.



# INHALTSVERZEICHNIS

<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>vii</b>
<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>viii</b>
<b>Abkürzungsverzeichnis.....</b>	<b>viii</b>
<b>1. Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Methode der Literaturrecherche .....</b>	<b>5</b>
2.1. Vorgehensweise der Literaturanalyse.....	5
2.1.1. Online Suchabfrage.....	5
2.1.2. Vorselektion.....	7
2.1.3. Review .....	9
2.1.4. Analyse .....	12
2.2. Quantitative Inhaltsanalyse.....	12
2.3. Qualitative Inhaltsanalyse.....	15
<b>3. Begriffsbestimmungen .....</b>	<b>25</b>
3.1. Dolmetscharten .....	25
3.2. Einsatzbereiche des Dolmetschens.....	25
3.3. Community Interpreting .....	26
<b>4. Remote Interpreting .....</b>	<b>27</b>
4.1. Klassifikation .....	27
4.2. Die Entwicklung des Einflusses der Technologie auf das Dolmetschen.....	29
4.3. Berufsethische Standards des Dolmetschens.....	30
4.4. Vor- und Nachteile des Remote Interpreting.....	31
<b>5. Videodolmetschen im Gesundheitswesen .....</b>	<b>35</b>
5.1. Einführung.....	35
5.2. Der Einfluss von Videodolmetschdiensten in der Medizin .....	36
5.3. Einsatz von LaiendolmetscherInnen .....	36
5.3.1. Ein Fall des Oberlandesgerichts Köln .....	37
5.3.2. Leitfaden für das Hinzuziehen von LaiendolmetscherInnen .....	38
5.4. Kostenübernahme von Dolmetscherleistungen.....	39
<b>6. Rechtliche Aspekte .....</b>	<b>41</b>
6.1. Rechtliche Rahmenbedingungen in der Medizin .....	41
6.1.1. Internationale und europäische Ebene .....	41
6.1.2. Nationale Ebene .....	43
6.2. Rechtliche Rahmenbedingungen in der Justiz .....	45
<b>7. Anwendungen in der Medizin.....</b>	<b>47</b>

7.1.	Österreich.....	47
7.1.1.	Studie „Remote Interpreting via Skype“ im LKH Graz .....	47
7.1.2.	Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitsbereich“ .....	53
7.1.2.1.	Projektbeschreibung .....	53
7.1.2.2.	Forschungsziele und Potenziale .....	55
7.1.2.3.	Ergebnisse der wissenschaftlichen Studie .....	56
7.1.3.	SAVD Videodolmetschen GmbH .....	62
7.1.3.1.	Unternehmensüberblick .....	62
7.1.3.2.	BGG Ausschreibung .....	64
7.1.3.3.	Medizinische Anwendungsbeispiele.....	65
7.1.3.4.	Praxisbeispiele in anderen Bereichen .....	65
7.1.4.	Pilotprojekt „Gebärdensprachdolmetscher am Display“ .....	66
7.1.5.	Projekt „Follow-up: Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ .....	66
7.2.	Deutschland .....	67
7.2.1.	Der Medibus .....	67
7.2.2.	Refugee Camp Hamburg.....	68
7.3.	USA.....	69
7.3.1.	Martti .....	70
7.3.2.	Carenection .....	72
7.3.3.	Cloudbreak Health.....	74
7.3.4.	InDemand Interpreting .....	75
<b>8.</b>	<b>Videodolmetschen in der Justiz.....</b>	<b>78</b>
8.1.	Entwicklung der Videodolmetschanwendungen.....	78
8.2.	Qualität der Dolmetschleistungen .....	79
8.3.	Anwendungen in Österreich .....	80
8.4.	Anwendungen in Deutschland .....	81
8.5.	Anwendungen in den USA.....	82
8.5.1.	Entwicklung der Nicht Englischsprachigen Bevölkerung in den USA .....	82
8.5.2.	California Courts.....	84
8.5.3.	Ninth Judicial Circuit Court Florida.....	85
8.5.4.	Lösungswege für Sprachbarrieren .....	86
<b>9.</b>	<b>Andere Einsatzbereiche.....</b>	<b>93</b>
<b>10.</b>	<b>Zusammenfassung .....</b>	<b>95</b>
	<b>Literaturverzeichnis.....</b>	<b>98</b>
	<b>Anhang .....</b>	<b>110</b>
	Abstract .....	110
	Ergebnisse der Datenbankabfragen.....	111
	Analyse der Dubletten.....	136



## ABBILDUNGSVERZEICHNIS

<b>Abbildung 1</b> Anzahl der Dubletten pro Datenbank.....	8
<b>Abbildung 2</b> Verteilung der Dubletten.....	9
<b>Abbildung 3</b> Verteilung der Studien nach Jahrgang.....	10
<b>Abbildung 4</b> Kodierung der Studien nach Themenbereichen und Methoden der Datenerhebung.....	13
<b>Abbildung 5</b> Häufigkeitsanalyse – Quantifizierung der Kategorien.....	15
<b>Abbildung 6</b> Klassifikation Remote Interpreting .....	27
<b>Abbildung 7</b> Remote Interpreting via Skype - Tonqualität.....	50
<b>Abbildung 8</b> Häufigkeit von Sprachbarrieren.....	57
<b>Abbildung 9</b> Wichtige Aspekte beim Einsatz von E-DolmetscherInnen.....	58
<b>Abbildung 10</b> Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim Einsatz eines Videodolmetschers.....	60
<b>Abbildung 11</b> Nationaler Fußabdruck des Carenection „Telehealth Delivery Network“ ....	73
<b>Abbildung 12</b> Cloudbreak Marketplace .....	74
<b>Abbildung 13</b> Anteil der U.S.-Bevölkerung mit wenig bis keinen Englischkenntnissen.....	83
<b>Abbildung 14</b> US LEP Bevölkerung pro Staat.....	84
<b>Abbildung 15</b> Einsatz von Remote Interpreting Methoden an U.S. Gerichtsbehörden .....	89
<b>Abbildung 16</b> Bedarf an Dolmetschdiensten an U.S. Gerichtsbehörden.....	90
<b>Abbildung 17</b> Häufig nachgefragte Sprachen an U.S. Gerichtsbehörden .....	91
<b>Abbildung 18</b> Häufigkeit des Angebots von Dolmetschdiensten für die meist nachgefragten Sprachen an U.S. Gerichtsbehörden.....	92

## TABELLENVERZEICHNIS

<b>Tabelle 1</b> Prozess der Literaturrecherche.....	5
<b>Tabelle 2</b> Anzahl der Treffer bei der Keyword Suche.....	6
<b>Tabelle 3</b> Auswahl der Publikationen für das Sample .....	10
<b>Tabelle 4</b> Auflistung der Studien nach Themenbereich und Methode der Datenerhebung .....	14
<b>Tabelle 5</b> Erfolgsfaktoren von Videodolmetschanwendungen.....	21
<b>Tabelle 6</b> Tätigkeitsbranchen der SAVD Videodolmetschen GmbH.....	65
<b>Tabelle 7</b> US LEP Bevölkerung pro Staat.....	84
<b>Tabelle 8</b> Ergebnisse der Datenbankabfragen.....	111
<b>Tabelle 9</b> Analyse der Dubletten .....	136

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

ABGB	Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch
Abs.	Absatz
ADA	The American with Disabilities Act
AMG	Arzneimittelgesetz
ÄrzteG	Ärztegesetz
ÄsthOpG	Bundesgesetz über die Durchführung von ästhetischen Behandlungen und Operationen
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
BBG	Bundesbeschaffung GmbH
BSV	Blutspenderverordnung
Bzw.	Beziehungsweise
CESCR	Covenant on Economic, Social and Cultural Rights
CI	Community Interpreting
CTDN	Carenection Telehealth Delivery Network
d.h.	das heißt
DSG	Datenschutzgesetz
e.g.	zum Beispiel (lat. <i>exempli gratia</i> )
EMRK	Europäische Menschenrechtskonvention
Engl.	Englisch
et al.	und andere
HD	High-Definition

HIPAA	Health Insurance Portability and Accountability
ICHS	International Community Health Service Partners
ISO	International Organization for Standardization
JVA	Justizvollzugsanstalten
KAKuG	Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten
LAN	Language Access Network
LEP	Limited English Proficiency
LKF	Leistungsorientierte Krankenanstaltenfinanzierung
MPG	Medizinproduktegesetz
NCSC	National Center for State Courts
NGO“s	Non-Governmental Organisation
Nr.	Nummer
RFRC	Refugee First Response Center
SD	SimultandolmetscherInnen
StGB	Strafgesetzbuch
VoIP	Voice over Internet Protocol
VPN	Virtual Private Network
VRI	Video Remote Interpreting
WHO	World Health Organization

## 1. EINLEITUNG

Die Masterarbeit beschäftigt sich mit dem Thema Videodolmetschen und basiert auf einer Literaturrecherche. Vorrangig wurden Anwendungen und Potenziale rund um diesen Themenbereich recherchiert. In den letzten Jahren hat sich der Bedarf und die Nachfrage von Dolmetschdiensten als eine Folge der Globalisierung und aufgrund der Bewegung der Bevölkerung weltweit stark erhöht (Connell, 2006). Angehörige in den Bereichen Medizin, Justiz, Behörden, Business und Tourismus sind täglich mit Menschen ausländischer Herkunft konfrontiert und neben Sprachbarrieren können sich auch kulturell bedingte Missverständnisse ergeben (Kletečka-Pulker, 2013, S. 66).

Der Dienstleistungssektor ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen und erfuhr bedeutende Entwicklungen und Fortschritte. Prägende Faktoren sind etwa der Progress des Internets und die Veränderung in der IT, die neue Geschäftsfelder und im engeren Sinn neue Dienstleistungen hervorbringt. Geschäftsprozesse werden durch die Evolution der Informations- und Kommunikationstechnologie zunehmend beeinflusst und elektronisch abgewickelt (Wirtz, 2010, S.105; Stoshikj, Kryvinska, Strauß, 2016, S.213, 214, 218). Stoshikj, Kryvinska, Strauß (2016) erklären „[...] the features of the new services involve the same resources, i.e. people, knowledge and technology, but in another form and in different proportions.“ Anlehnend an Stoshikj, Kryvinska, Strauß (2016) werden Service Innovationen als „information-driven, customer-centric, e-oriented and satisfaction-focused“ charakterisiert. Im Hinblick auf Wertschöpfung, Innovation, Kosteneffizienz und Nachhaltigkeit hat diese Entwicklung eine Vielzahl an neuen Möglichkeiten für die Fernkommunikation in Echtzeit geschaffen (Stoshikj, Kryvinska, Strauß, 2016, S. 216) und führt auch im Dolmetschbereich zu alternativen Arbeitswegen (Braun, 2015). Professionelle Dolmetschdienste wurden für gewöhnlich persönlich oder per Telefon bereitgestellt. Durch die wachsende Internet Bandbreite entstanden über die Jahre hinweg neue Perspektiven, die Dolmetschdienste auch via Videoverbindung möglich machen (Locatis et al., 2011).

Zuerst wird die Vorgehensweise der Literaturrecherche beschrieben, die sich aus Online Suchabfrage, Vorselektion, Review und Analyse zusammensetzt. Alle Ergebnisse der Recherche werden übersichtlich veranschaulicht. Der letzte Schritt der Literaturrecherche besteht aus der quantitativen und qualitativen Inhaltsanalyse der ausgewählten Publikationen. Im Rahmen der quantitativen Inhaltsanalyse wird die Kodierung der ausgewählten Studien vorgenommen, indem Merkmale der Studien erfasst, gezählt und übergreifenden Kategorien zugeordnet werden. Die qualitative Inhaltsanalyse legt einen inhaltlichen Überblick der Studien dar. Der Fokus wurde dabei auf die Erfolgsfaktoren von Videodolmetsch-Anwendungen gerichtet.

Der nächste Bereich der Arbeit befasst sich mit Begriffsbestimmungen und einer allgemeinen Einführung in verschiedene Einsatzbereiche des Dolmetschens. Eine Unterscheidung wird zwischen Kommunal- und Konferenzdolmetschen getroffen, wobei sich die Arbeit rein auf den Bereich des Kommunaldolmetschens, englisch „Community Interpreting“, bezieht. Auf den Begriff „Community Interpreting“ wird genauer eingegangen und etwaige Unterscheidungen in einigen Sprachräumen werden diesbezüglich kurz dargelegt. Im nächsten Abschnitt erfolgt eine Klassifizierung des Remote Interpretings und die Entwicklung des Einflusses der Technologie auf das Dolmetschen wird dargelegt. Berufsethische Standards sowie Vor- und Nachteile des Remote Interpretings werden weiter erklärt.

Der vierte Abschnitt der Masterarbeit beschäftigt sich mit einem großen Anwendungsbereich des Videodolmetschens, dem Gesundheitswesen, und beschreibt den Einfluss von Videodolmetschdiensten in der Medizin. Risiken durch Sprachbarrieren und durch den Einsatz von LaiendolmetscherInnen werden anhand eines Falles des Oberlandesgerichts Köln aufgezeigt. In Folge dessen wurde vom Oberlandesgericht Köln ein Leitfaden für ÄrztInnen erstellt, um feststellen zu können, ob hinzugezogene LaiendolmetscherInnen für diese Rolle überhaupt geeignet sind. Dieser wird kurz erläutert. Auf das Thema der Kostenübernahme im medizinischen Bereich wird weiters eingegangen, wobei hierzu keine klare Antwort zu finden ist und es in jedem Land diesbezüglich verschiedene Auflagen und Meinungen gibt.

Im folgenden Kapitel werden rechtliche Aspekte des Videodolmetschens in der Medizin auf internationaler, europäischer und nationaler Ebene grob beschrieben. Das Thema „Recht auf Dolmetschleistungen im Straf- und Asylverfahren“ wird in diesem Kapitel zum Schluss aufgegriffen.

Danach werden Anwendungen des E-Dolmetschens im Gesundheitsbereich in den Ländern Österreich, Deutschland und den USA vorgestellt. Initiativen im Gesundheitsbereich für eine zufriedenstellende Versorgung von Personen mit Migrationshintergrund oder Menschen mit Hör- bzw. Sprachbeeinträchtigungen wurden in Österreich in den letzten Jahren ergriffen. Videodolmetschen wird in manchen Städten in Österreich bereits erfolgreich eingesetzt. Eine Studie zum Thema „Remote Interpreting via Skype“ (2010) im LKH Graz wurde recherchiert und in der Arbeit dargelegt. Ein weiteres größeres Projekt wurde 2011 vom Bundesministerium für Gesundheit und der österreichischen Plattform Patientensicherheit gestartet. Dieses Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitsbereich“ und das daraus entstandene Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH werden vorgestellt. Ein anderes österreichisches Pilotprojekt beschäftigt sich mit dem Thema „Gebärdensprachdolmetscher am Display“ und schafft damit eine Speziallösung für gehörlose Menschen in Österreich. Im Anschluss wird das aktuell laufende Follow-up Projekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ erwähnt. Der „Medibus“ sowie das „Refugee Camp“ Hamburg werden als Anwendungsbereiche in Deutschland vorgestellt.

Im weiteren Verlauf werden vier Anwendungsbeispiele aus den USA gezeigt. Martti, ein „Language Access Network“ ist seit 2003 Pionier im Bereich „Video Remote Interpreting“. Carenection Health Network, ein Marktplatz für Telemedizin in den USA, unterstützt und stellt Dienstleistungen im Gesundheitswesen mittels Telekommunikation bereit. 2015 wurden die beiden Unternehmen Martti und Carenection zusammengeführt und daraus entstand Cloudbreak Health. Zuletzt wird InDemand Interpreting, ein „Remote Medical Interpreting“ Anbieter, beschrieben.

Abschnitt sieben beschäftigt sich mit dem Anwendungsfeld des Videodolmetschens in der Justiz. Zuerst wird die Entwicklung von Remote Interpreting Anwendungen im juristischen Bereich dargelegt. Die Qualität von Dolmetschleistungen wird anhand einer experimentellen Studie zu diesem Anwendungsfeld von Sabine Braun (2013) genauer eruiert. Im Anschluss werden Anwendungen in Österreich, Deutschland und den USA vorgestellt. Zum Schluss werden außerdem weitere Einsatzgebiete des Videodolmetschens in den Bereichen Polizei und Asyl, NGO's, Arbeitsmarktservice und kommunalen Angelegenheiten kurz hervorgehoben. Den Abschluss der Arbeit bildet eine Zusammenfassung.

## 2. METHODE DER LITERATURRECHERCHE

### 2.1. Vorgehensweise der Literaturanalyse

Die Masterarbeit basiert auf einer systematischen Literaturanalyse wissenschaftlicher Publikationen rund um das Thema Videodolmetschen. Potenziale und Anwendungen in diesem Bereich mit Fokus auf Videodolmetschen stehen im Mittelpunkt der Recherche. In diesem Abschnitt wird die Methode der Literaturanalyse schrittweise beschrieben, die sich mit der Literaturrecherche, -auswahl, und der Kodierung beschäftigt. Der Prozess der Literaturanalyse wird in Tabelle 1 veranschaulicht und in den folgenden Unterkapiteln detailliert beschrieben.

Tabelle 1 Prozess der Literaturrecherche

<b>Prozess</b>	<b>Aktivität</b>	<b>Ergebnis</b>
Online Suchabfrage	Suche relevanter Publikationen in fünf Datenbanken unter Verwendung von sieben Suchbegriffen	608 Treffer
Vorselektion	Eliminierung von Dubletten, Prüfung der thematischen Relevanz der Titel und Abstracts der Studien	37 vorselektierte Studien
Review	Analyse des gesamten Textes der vorselektierten Studien	15 Studien für das Sample
Quantitative Analyse	Kodierung der ausgewählten Publikationen durch Kategorien	2 Kategorien, je 3 Unterkategorien Abschnitt 1.2
Qualitative Analyse	Inhaltsanalyse des Samples	Abschnitt 1.3

#### 2.1.1. Online Suchabfrage

Die Literaturanalyse basiert auf der Recherche in folgenden fünf wissenschaftlichen Datenbanken: EBSCO, Science Direct, Wiley Online Library, Springer Link und Pub Med Central. Da der Gesundheitsbereich ein großes Anwendungsfeld des Videodolmetschens ist, wurde für die Recherche bewusst auch eine medizinische Datenbank, die Pub Med Central, verwendet. Die Datenbanken wurden gewählt, um ein breites Spektrum an aktuellen Anwendungen und Potenzialen des Videodolmetschens zu erlangen. Der wirtschaftliche Aspekt der Studien steht



im Vordergrund, während interdisziplinäre Einsatzbereiche des Rechts, der Medizin sowie der Telekommunikation ebenfalls untersucht wurden.

Die Suchbegriffe wurden in Englisch gewählt, da der internationale Kontext zu dieser Thematik in Betracht gezogen wird. Die Begriffe „Video Remote Interpreting“, „Video Interpreting“, „Video Interpretation Service“, „Remote Interpreting“, „Remote Interpreting“ + „Video“, „Ad-hoc Interpreting“ und „Interpretation Service“ + „Video“ waren der Ausgangspunkt der Suchabfrage. Um die thematische Relevanz der Publikationen hinsichtlich Videodolmetschen zu verstärken, wurden den Suchbegriffen „Remote Interpreting“ und „Interpretation Service“ das Wort „Video“ beigefügt. Die Artikelsuche in den Datenbanken wurde nach der Volltextsuche gefiltert. In Summe ergab die Suche der sieben Suchbegriffe in den fünf Datenbanken 604 Treffer. Auf den ersten Blick waren das viele Treffer, aber man konnte bereits erkennen, dass zahlreiche Artikel im Vorfeld ausscheiden, da absolut kein Bezug zum Thema bestand. In Tabelle 2 werden die Suchbegriffe in den jeweiligen Datenbanken sowie die Anzahl der Treffer der jeweiligen Prozesse der Literaturanalyse übersichtlich dargestellt.

Tabelle 2 Anzahl der Treffer bei der Keyword Suche

	EBSCO	Science Direct	Wiley Online Library	Springer Link	Pub Med Central	Gesamt
„Video Remote Interpreting“	8	4	10	13	0	35
„Video Interpreting“	3	14	14	18	8	57
„Video Interpretation Service“	3	0	1	3	0	7
„Remote Interpreting“	11	25	19	34	11	100
„Remote Interpreting“ + „Video“	10	14	17	29	9	79
„Ad-hoc Interpreting“	53	8	8	20	4	93
„Interpretation Service“ + „Video“	8	25	67	122	11	233
<b>Gesamt</b>	<b>96</b>	<b>90</b>	<b>136</b>	<b>239</b>	<b>43</b>	<b>604</b>

Eine Reihe von Experimenten zu der Dolmetschart „Remote Interpreting“ starteten in den 70er und 80er Jahre, daher wurde bei der Literaturrecherche grund-

sätzlich der Zeitrahmen 1970-2017 festgelegt. Aufgrund der rasanten technischen Entwicklung in den letzten Jahren, werden für die Recherche vorrangig aktuelle Anwendungen und Potenziale berücksichtigt. Die Datenbankrecherche fand im August 2017 statt und das letzte Update der Literaturanalyse wurde schlussendlich im Dezember 2017 durchgeführt. Somit wird als Stichtag für alle Daten der Datenbankrecherche der 20. Dezember 2017 festgelegt.

### 2.1.2. Vorselektion

Der nächste Schritt ist die Vorselektion, in der die Publikationen nach thematischer Relevanz, anhand des Titels und des Abstracts geprüft, manuell selektiert und um Doppelzählungen bereinigt werden. Vorab wurden bestimmte Kriterien festgelegt, die die Publikationen erfüllen mussten, um in das Sample für die Literaturrecherche aufgenommen zu werden.

- Die Dolmetschmethode muss einen Online-Bezug vorweisen.
- Remote Interpreting im weiteren Sinn und Videodolmetschen im engeren Sinn stehen im Fokus der Masterarbeit.
- Der wirtschaftliche Aspekt soll in der Studie klar hervorgehen.
- Ein Bezug zum Community Interpreting muss gegeben sein.

Einsatzbereiche des Remote Interpreting sind unter anderem das Dolmetschen im Gesundheitsbereich oder in der Justiz. Ein gebräuchlicher Überbegriff dieser Arten des Dolmetschens ist das Community Interpreting (CI) (Petrova, 2015, S.3). Daher wurde der Bezug zum CI als Kriterium festgelegt. Außerdem müssen sich die relevanten Artikel mit Potenziale oder Anwendungen des Remote Interpreting beschäftigen. In Abschnitt 2.3 wird das Thema Community Interpreting näher beschrieben. Artikel betreffend Konferenzdolmetschen wurden nicht in das Sample aufgenommen, da sich diese Dolmetscherart zum Kommunaldolmetschen aufgrund der repräsentativen Funktion beider Parteien wesentlich unterscheidet (Petrova, 2015, S.3). Das Telefondolmetschen ist eine ältere, weitere Form des Remote Interpreting, jedoch wird im Rahmen der Masterarbeit ausschließlich das Thema Videodolmetschen behandelt. Daher wurden auch sämt-

liche Artikel mit ausschließlichen Bezug zum Telefondolmetschen nicht in die engere Auswahl genommen. Artikel, die das Thema am Rande streiften, wie etwa Studien betreffend Sprachbarrieren oder Kommunikation mit kulturell unterschiedlichen Parteien, wurden ebenso nicht berücksichtigt, da der Kontext zum Videodolmetschen fehlte.

Durch eine gründliche Vorselektion konnte die gesamte Datenbankabfrage mit einem Umfang von 604 Publikationen selektiert werden. Publikationen, die eine irrelevante thematische Relevanz vorwiesen, wurden in diesem Abschnitt der Literaturrecherche bestimmt. Dies waren insgesamt 393 Studien. In die engere Auswahl kamen schlussendlich 37 Publikationen, die als relevante Literatur zum Thema „Videodolmetschen – Potenziale und Anwendungen“ definiert wurden. Die Bereinigung um Doppelzählungen wurde natürlich angewendet. Insgesamt beinhaltet die Datenbankabfrage 174 Dubletten.

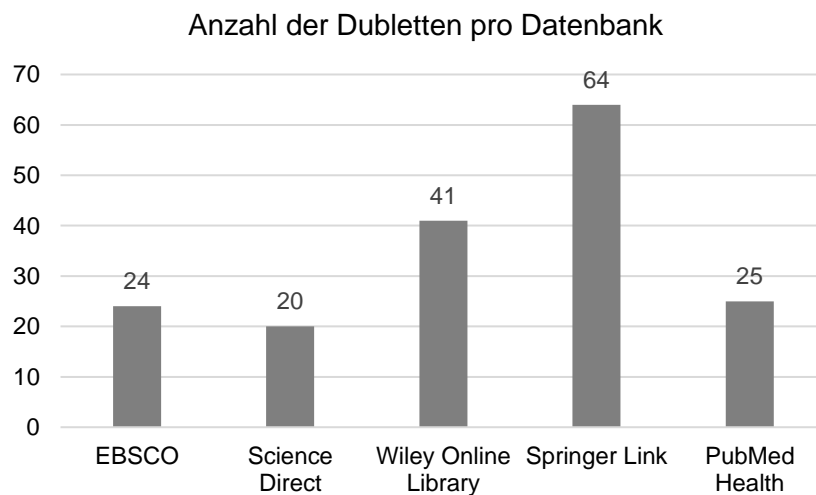


Abbildung 1 Anzahl der Dubletten pro Datenbank

Abbildung 1 listet die genaue Anzahl der Dubletten pro Datenbank auf. Vergleicht man diese Zahlen mit der Gesamtanzahl der Treffer bei der Keyword Suche pro Datenbank aus Tabelle 2, lässt sich eine etwa proportionale Verteilung der Dubletten feststellen. In den insgesamt 96 Ergebnissen der Datenbank EBSCO, sind 24 Dubletten enthalten. Die Suchabfrage in Science Direct hat 90 Studien hervorgerufen und dabei wurden 20 Dubletten festgestellt. Die Datenbank Wiley Online Library zeigte 136 Publikationen auf, in denen 41 Duplikate bestimmt wurden.

Die Datenbankrecherche von Springer Link ergab eine Anzahl von insgesamt 239 Publikationen, die 64 Duplikate enthält. PubMed Health zeigte 43 Ergebnisse auf, in denen 25 Dubletten bestimmt wurden.

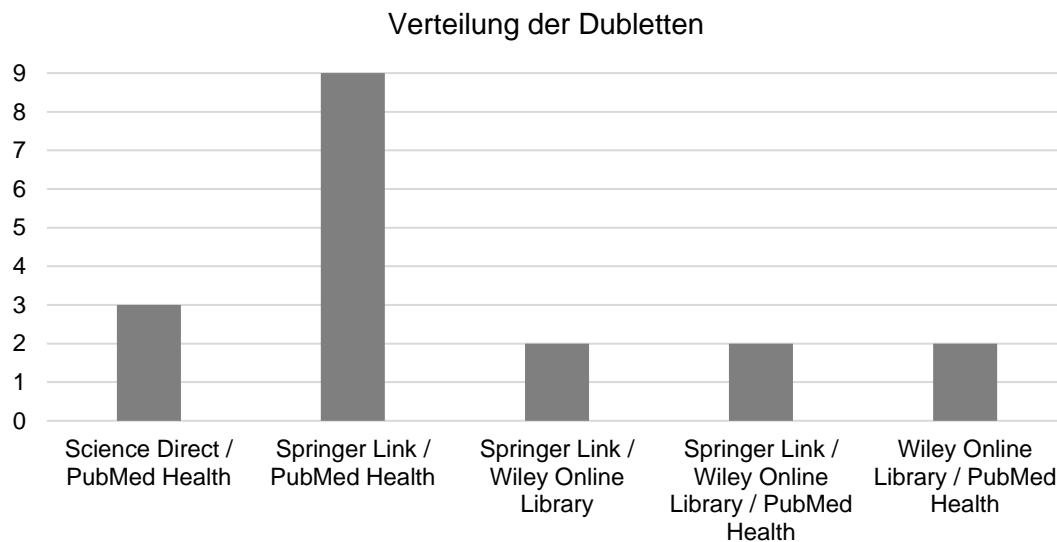


Abbildung 2 Verteilung der Dubletten

Eine genauere Analyse hinsichtlich der Verteilung der Dubletten über die verschiedenen Datenbanken zeigt Abbildung 2 auf. Die häufigsten Überschneidungen der Rechercheergebnisse zeigten sich in den Datenbanken Springer Link und PubMed Health. Ebenso gibt es Überlappungen mit Springer Link und den Datenbanken Wiley Online Library und PubMed Health. Weniger häufig wurden Überschneidungen von Publikationen in den Datenbanken Science Direct und PubMed Health sowie Wiley Online Library und PubMed Health gefunden. Die gesamte Auflistung und Analyse der Dubletten ist im Anhang dargestellt.

### 2.1.3. Review

Der dritte Prozess der Literaturrecherche beschäftigte sich mit der manuellen Reduzierung durch eine gründliche Überprüfung der 37 ausgewählten Publikationen durch die Vorselektion. Alle Artikel wurden sorgfältig gelesen und nach den zuvor definierten Kriterien überprüft. Weitere 22 Publikationen wurden nach dem Review aus dem Sample ausgeschlossen, da diese mit den vier Kriterien nicht übereinstimmten. Viele Studien mussten ausgeschlossen werden, da sich diese mit überwiegender medizinischer Thematik beschäftigten (e.g. López et al., 2015)

oder die Materie nur umrundeten und weniger exakt das Thema trafen (e.g. Russel Coelho, 2011, Greenhalgh et al., 2016). Andere Publikationen waren bedauerlicherweise nicht kostenlos verfügbar (e.g. McLaughlin, M., et al., 2013, Pawlack, B., 2011, Chan, Y-F.Y., et al., 2016, Böhm, J., et al., 2017, Röggl, G., et al., 2012). Die Analyse ergab eine Auswahl an 15 relevanten Publikationen. Abbildung 3 veranschaulicht eine Verteilung der ausgewählten Publikationen nach Jahrgang, im Zeitraum der letzten zehn Jahre (2007-2017).

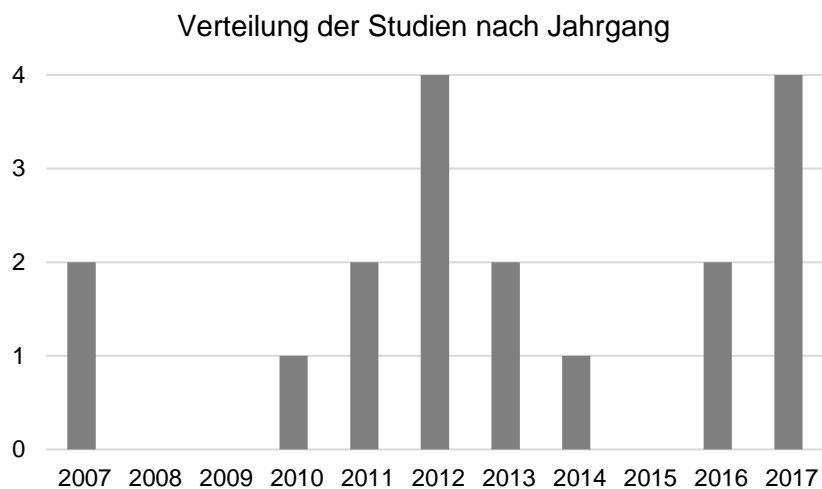


Abbildung 3 Verteilung der Studien nach Jahrgang

Aufgrund der rasanten technischen Entwicklung in den letzten Jahren, werden für die Recherche vorrangig aktuelle Anwendungen und Potenziale berücksichtigt. Die ausgewählten Studien des Samples bestehen aus je vier Studien des Jahres 2012 und 2017, je zwei Studien des Jahres 2007, 2011, 2013 und 2016 und je einer Studie des Jahres 2010 und 2014. Die für das Sample ausgewählten Publikationen aus den fünf Datenbanken sind in Tabelle 3 aufgelistet. In der Tabelle sind Autor, Titel, Journal und Jahr der Studie ersichtlich. Im Quellenverzeichnis sind diese 15 Studien mit einem \* gekennzeichnet.

Tabelle 3 Auswahl der Publikationen für das Sample

<b>Autor, Jahr</b>	<b>Titel</b>	<b>Journal</b>
Bischoff, G. (2013)	Video-interpretation service helps hospital improve patient care	Urgent Communications. Juli 2013, Band 31, Ausgabe 7, S. 8-9.

Braun, S. (2017)	What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space	Journal of Pragmatics, Band 107, Jänner 2017, S. 165-177
Burkle, C., Anderson, K. A., Xiong, Y., et al. (2017)	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	BMC Health Service Research. December 2017
Dumoulin, L., Licoppe, C. (2016)	Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary	Policy & Internet Journal, September 2016, Band 8, Ausgabe 3, S. 313-333
Fetterolf, D. (2017)	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities	Health Management Technology. Sep2017, Band 38, Ausgabe 9
Gany, F., Kape-luszniak, L., Prakash K., et al. (2007)	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	Journal of General Internal Medicine, Nov. 2007, Volume 22, Supplement 2, pp 319–323.
Gany, F., Leng, J., Shapiro, E. et al. (2007)	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	Journal of General Internal Medicine, November 2007, Volume 22, Supplement 2, pp 312–318
Hörömpöli-Tóth, L. (2017)	Video Remote Interpreters: Coming soon to a mobile device near you	Budapest Business Journal. 3/10/2017, Volume 25 Issue 5, p 26
Jacobs, E.A., Fu Jr. P.C., Rathouz, P.J. (2012)	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	Health Services Research, Feb 2012, Volume 47, Issue 1, p. 509-522.
Leemann Price, E., Pérez-Stable, E.J., Nickleach, D. et al. (2012)	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters	Patient Education and Counseling Journal. 2012 May; Volume 87, Issue 2, pp. 226-32
Locatis, C., Williamson, D., Gould-Kabler, C. et al. (2010)	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation	Journal of General Internal Medicine, 2010 Apr; Volume 25, Issue 4: 345–350.
Locatis, C., Williamson, D., Sterrett, J. et al. (2011)	Video Medical Interpretation over 3G Cellular Networks: A Feasibility Study	Telemed J E Health. 2011 Dec; Volume 17, Issue 10, p. 809–813
Mas-Jones, E. (2016)	Developments in Interpreting Technologies	MultiLingual. Jan/Feb2016, Volume 27 Issue 1, p 26-29

Riehl, B. (2013)	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply.	Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.
Vasquez, J, Lopez, G. M., Mitchell, P. M. et al. (2011)	Emergency Department Staff Attitudes and Satisfaction With Live-Feed Video Interpreting for Limited English Proficient Patients: Pre- and Post- Training	Annals of Emergency Medicine, An International Journal. October 2011, Volume 58, Issue 4, Supplement, Pages S308–S309

#### 2.1.4. Analyse

Der letzte Schritt der Literaturrecherche besteht aus der quantitativen und qualitativen Inhaltsanalyse der ausgewählten Publikationen. Im Rahmen der quantitativen Analyse werden interessierende Merkmale der Studien erfasst, gezählt und übergreifenden Kategorien zugeordnet. Die Operationalisierung der Merkmale wird durch Gruppierungen dargestellt (Ebster und Stalzer, 2013, S.205). Zwei Kategorien, „Methoden der Datenerhebung“ und „Einsatzbereiche“, wurden definiert und die 15 Studien danach kodiert. Diese haben jeweils drei Unterkategorien. Die zu Grunde liegenden Methoden der Datenerhebung unterscheiden Befragungen, Beobachtungen und Literaturanalysen. Die Einsatzbereiche gliedern die ausgewählten Studien in die einzelnen Themenbereiche Business, Gesundheitswesen und Justiz. Mit der qualitativen Inhaltsanalyse werden die Studien nach den Kriterien analysiert, mit dem Ziel spezifische Aspekte zu erlangen (Ebster und Stalzer, 2013, S.208). Der Fokus der qualitativen Analyse ist auf die Erfolgsfaktoren von E-Dolmetsch Anwendungen gerichtet.

## 2.2. Quantitative Inhaltsanalyse

Nachdem das relevante Datenmaterial im vorherigen Abschnitt festgelegt wurde, beschäftigt sich die quantitative Inhaltsanalyse nun mit der Kodierung von Merkmalen der Studien. Abbildung 4 gibt einen Überblick über die Einteilung der ausgewählten Publikationen für das Sample nach ihrem Thema sowie nach der zu Grunde liegenden Datenerhebungsmethode. Mehrfachzuordnungen wurden nicht vorgenommen, somit wurde jede Studie einer Unterkategorie zugeteilt. Eine Eingrenzung der Publikationsmedien wurde getroffen, indem für das Sample nur Journale miteinbezogen wurden.

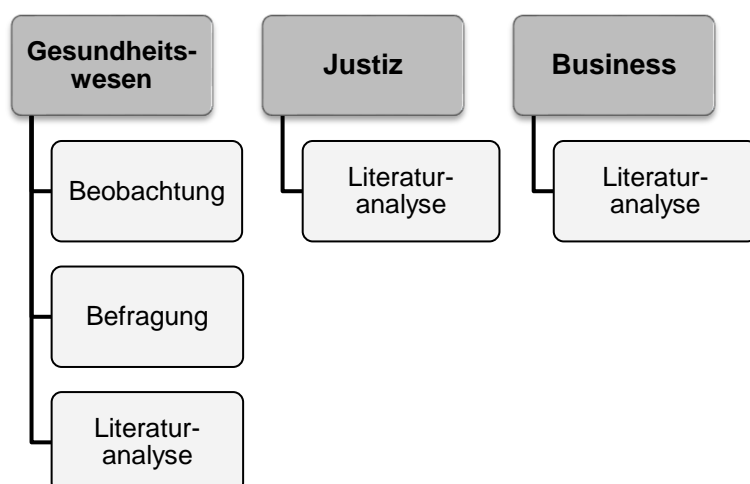


Abbildung 4 Kodierung der Studien nach Themenbereichen und Methoden der Datenerhebung

Auffallend war, dass in der Literatur das Videodolmetschen besonders mit dem Gesundheitsbereich in Verbindung gebracht wurde. Verständigungsprobleme sind besonders in der Medizin ein großes Problem und zeitaufwändig, daher hat die neue Art des Dolmetschens großes Potenzial in diesem Bereich. Im medizinischen Bereich wurden in vielen Studien das Setting der Notaufnahme herangezogen, da hier ein besonders großer Bedarf an schneller Kommunikation herrscht.

Methoden der Datenerhebung können grob in qualitative, quantitative und theoretische Recherchen klassifiziert werden. Die Datenanalyse einer quantitativen Recherche zeichnet sich durch einen großen Stichprobenumfang aus. Das Ziel dabei ist, die Ergebnisse zu quantifizieren und die Ergebnisse des Samples zu verallgemeinern. Die Flexibilität dieses Research Designs ist im Vergleich zur qualitativen Recherche gering. Die qualitative Recherche bietet hingegen einen holistischen Überblick des Forschungsthemas und integriert dabei eine breite Anzahl an Variablen während eine kleinere Teilnehmergruppe interviewt wird. Das Ziel hierbei ist, Motive und Gründe des zugrundeliegenden Themas zu erhalten (Hollensen, 2011, S. 181f.). Die theoretische Datenerhebung umfasst Literaturrecherchen und Berichte. Der Tabelle 4 ist eine übersichtliche Auflistung der Studien nach Thema und Methode zu entnehmen.



Tabelle 4 Auflistung der Studien nach Themenbereich und Methode der Datenerhebung

<b>Thema</b>	<b>Methode</b>	<b>Studien</b>
<b>Gesundheitswesen</b>	Beobachtung	Burkle, C., Anderson, K. A., Xiong, Y., et al. (2017)
		Gany, F., Kapelusznik, L., Prakash K., et al. (2007)
		Jacobs, E.A., Fu Jr. P.C., Rathouz, P.J. (2012)
	Befragung	Gany, F., Leng, J., Shapiro, E. et al. (2007)
		Leemann Price, E., Pérez-Stable, E.J., Nickleach, D. et al. (2012)
		Locatis, C., Williamson, D., Gould-Kabler, C. et al. (2010)
		Locatis, C., Williamson, D., Sterrett, J. et al. (2011)
		Vasquez, J., Lopez, G. M., Mitchell, P. M. et al. (2011)
	Literaturanalyse	Bischoff, G. (2013)
		Fetterolf, D. (2017)
Riehl, B. (2013)		
<b>Justiz</b>	Literaturanalyse	Braun, S. (2017)
		Dumoulin, L. und Licoppe, C. (2016)
<b>Business</b>	Literaturanalyse	Hörömpöli-Tóth, L. (2017)
		Mas-Jones, E. (2016)

Ein Verfahren der quantitativen Inhaltsanalyse ist nach Ebster und Stalzer (2013) die sogenannte Häufigkeitsanalyse. Dabei werden alle Studien nach den entsprechenden Kategorien quantifiziert (Ebster und Stalzer, 2013, S. 206). Das Diagramm 5 zeigt die Auszählung der einzelnen Kategorien auf. Das Sample enthält insgesamt 11 Studien zum Themenbereich Gesundheitswesen, zwei Publikationen behandeln den Justizbereich und weitere zwei Studien beschäftigen sich mit dem Bereich Business. Hinsichtlich der Datenerhebungsmethode gliedern sich die ausgewählten Studien insgesamt in sieben Literaturanalysen, fünf Befragungen und drei Beobachtungen. Ebster und Stalzer (2013) beschreiben verschiedene Arten der Befragung. Dazu zählt einerseits die mündliche Befragung, die sich persönlich, in einem Einzel- oder Gruppengespräch, oder telefonisch ereignen kann. Andererseits gibt es noch die schriftliche Befragung, die über Fragebögen durchgeführt wird. Separat wurde außerdem die online Befragung erwähnt, die Fragebögen via Link oder E-Mail beschreiben (Ebster und Stalzer, 2013, S.190f.). Beobachtungen werden als „systematisches Erfassen von

wahrnehmbaren Verhaltensweisen, Handlungen oder Interaktionen von Personen zum Zeitpunkt ihres Auftretens“ bezeichnet (Ebster und Stalzer, 2013, S.202).

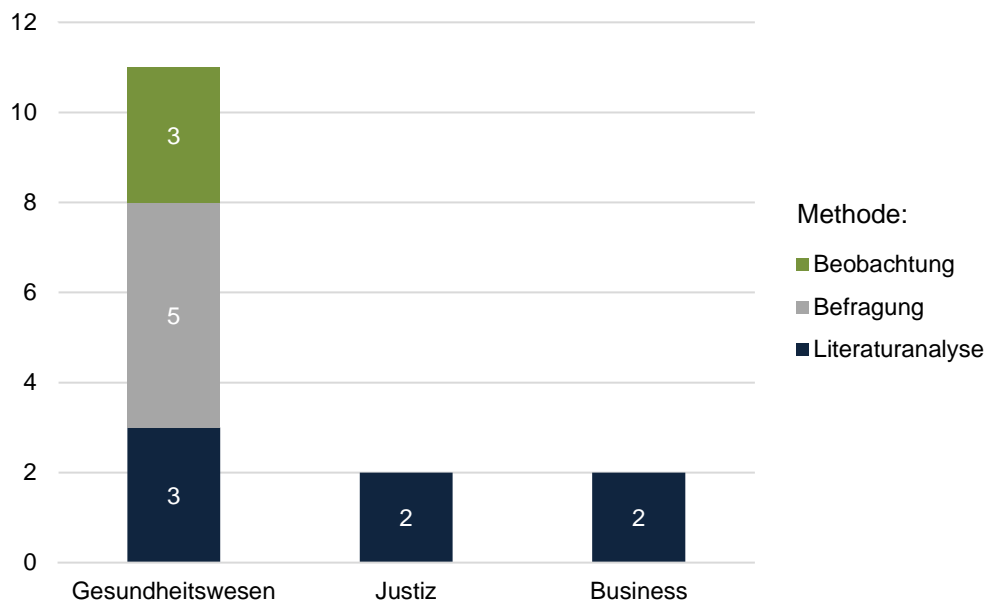


Abbildung 5 Häufigkeitsanalyse – Quantifizierung der Kategorien

### 2.3. Qualitative Inhaltsanalyse

Um einen inhaltlichen Einblick der wissenschaftlichen Studien zu bekommen, werden diese kurz beschrieben und die Ergebnisse in diesem Abschnitt genauer dargelegt. Der Fokus der qualitativen Inhaltsanalyse wurde auf die Erfolgsfaktoren von Videodolmetschanwendungen gerichtet. Zudem zeigt die qualitative Inhaltsanalyse eine aufschlussreiche Einteilung der Studien nach der Datenerhebungsmethode. Im Anschluss fasst Tabelle 5 die Erfolgsfaktoren von Videodolmetschanwendung der ausgewählten Publikationen zusammen.

Die theoretischen Publikationen nehmen einen starken Anteil des Samples ein, etwa 47 Prozent. Ein großer Teil dieser Publikationen besteht aus verschiedenen praktischen Anwendungsbeispielen von Remote Interpreting Services. Der Artikel von Bischoff, G. (2013) beschäftigt sich mit Videodolmetsch-Services für den Gesundheitsbereich und den verbundenen positiven Aspekten. Die Serviceanwendungen von „LanguageLine Solutions“ in Urbana werden hier beschrieben.

Braun, S. (2017) erläutert in ihrem Werk Erkenntnisse zum Thema „Additions and Expansions in Remote Interpreting“, also Auffälligkeiten im Sinne von Ausschweifungen, Erweiterungen oder Ergänzungen bei der Anwendung von Remote Interpreting Methoden im Unterscheid zum herkömmlichen vor Ort Dolmetschen.

Das Ziel der Studie von Burkle et al. (2017) war, den Einsatz und die Effizienz von Sprachmittlungen für PatientInnen mit wenig oder keinen Englischkenntnissen zu bewerten. In den USA sind alle Gesundheitsdiensteanbieter, die bundesstaatliche Förderungen erhalten, gemäß Bürgerrechtsakt Titel VI von 1964 gesetzlich verpflichtet, Dolmetschdienste für „LEP“ PatientInnen anzubieten. Der Begriff „LEP“ bedeutet „Limited English Proficiency“ und wird in den Vereinigten Staaten für Personen mit geringen bis keinen Englischkenntnissen gebraucht. Im Abschnitt 5 und 6.3 werden die rechtliche Rahmenbedingungen näher dargelegt. Die Bedeutung des Einsatzes von professionellen DolmetscherInnen ist in den USA bereits bekannt und gut etabliert. Zum Zeitpunkt der Studie umfasste das Angebot des Krankenhauses Video- und Telefondolmetschdienste für die Sprachen Koreanisch, Persisch und Chinesisch. Außerdem gibt es in diesem Krankenhaus 43 Vollzeit DolmetscherInnen. Die am häufigsten auftretenden Sprachen waren laut Studienergebnisse Arabisch, Spanisch, Somalisch, Chinesisch und Vietnamesisch. In dem Beobachtungszeitraum wurden 79 Prozent der Sprachmittlungen von DolmetscherInnen vor Ort durchgeführt, 18 Prozent Telefondolmetschdienste und nur 3 Prozent Videodolmetschdienste kamen zum Einsatz. Kosten für die Bereitstellung der Dolmetschdienste betrugen im Jahr 2016 gesamt \$ 5.847.000 Dollar. Davon stellen 73 Prozent Löhne für DolmetscherInnen vor Ort dar und ein Kostenanteil von 27 Prozent sind Ausgaben für Video- und Telefondiensteanbieter. Die durchschnittliche Anfahrtszeit eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin vor Ort betrug 19 Minuten, jedoch ging hierbei die Reichweite bis zu 100 Minuten. Die Nachfrage von speziellen Sprachen, die begrenzte Anzahl an verfügbaren DolmetscherInnen, der Standort der angeforderten DolmetscherInnen bzw. des Krankenhauses sowie die Dringlichkeit des Bedarfs wurden als Herausforderungen bei der Anfrage nach vor Ort DolmetscherInnen erkannt. Telefon- oder Videodolmetschdienste waren eine effiziente Lösung, wenn keine DolmetscherInnen vor Ort verfügbar waren oder die Wartezeit zu lang gewesen wäre (Burkle et al., 2017).

Die Publikation „Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary“ ist eine Literaturrecherche und hebt das Videodolmetschen als eine Innovation hervor. Der Artikel analysiert die Einführung und Institutionalisierung von Anhörungen in Gerichtssälen via Videoverbindungen in Frankreich (Dumoulin, L. und Licoppe, C., 2016). Fetterolf David, President des Unternehmens „Language Services - Stratus Video“ beschreibt in dem Artikel die Vor- und Nachteile von verschiedenen Dolmetsch-Methoden im Gesundheitsbereich (Fetterolf, D., 2017).

Die Auswirkungen verschiedener Dolmetschmethoden auf die Faktoren Zeit und Fehler, im Sinne von sprachlichen und medizinischen Fehlern, wurden in der kontrollierten Studie von Gany et al. (2007) dargelegt. Die Studie basiert auf vier im Vorhinein definierte Leitfäden für die Behandlungsgespräche. Diese Skripten wurden verwendet, um einen direkten Vergleich der Dolmetschmethoden zu erhalten. Die Strukturiertheit dieser Beobachtungsstudie lässt sich nach Ebster und Stalzer (2013) in eine Beobachtung künstlicher Situation einteilen, da die Skripten die Grundlage eines arrangierten Gesprächs bilden. Die verwendeten Dolmetschmethoden waren Remote Interpreting im konsekutiven und simultanen Modus, Dolmetschen vor Ort im konsekutiven Modus und Ad-Hoc Sprachmittlungen. Die Sprachmittlungen wurden aufgezeichnet. Durch die Kodierung der Tonbandaufnahmen durch zuvor spezifizierte Algorithmen wurden medizinische und sprachliche Fehler festgestellt. Die Studie zeigte, dass „Remote Simultaneous Medical Interpreting“ geringere medizinische Irrtümer hervorrief und diese mit einer durchschnittlichen Zeit von 12,72 Minuten im Vergleich die zeitsparendste Dolmetschmethode war. Vorteile des Remote Simultandolmetschens waren die Zeitersparnis, die patientenzentrierte Versorgung, erhöhtes Engagement der PatientInnen sowie der ÄrztInnen und höhere Zufriedenheit der PatientInnen. Für die Sprachmittlungen im konsekutiven Modus sowie das Ad-Hoc Dolmetschen wurde eine durchschnittliche Zeit von 18,24 Minuten festgehalten. Sprachliche Fehler bestanden aus Ergänzungen, Auslassungen oder Umschreibungen. Demgegenüber waren medizinische Fehler jene, die einen Einfluss auf die Entscheidungsfindung oder den Ausgang hatten. Zusammengefasst legt die Studie dar,

dass „Remote Simultaneous Interpreting“ vielversprechende Vorteile in den Aspekten Zeit und Genauigkeit bietet (Gany et al., 2007).

In der Studie von Gany et al. (2007) wird die Zufriedenheit der PatientInnen in einem Krankenhaus in New York City hinsichtlich verschiedener Sprachmittlungen (Laien-, Video-, Telefon- und vor Ort Dolmetschern) recherchiert. Im Rahmen dieser Studie wird das Remote Interpreting im konsekutiven sowie im simultanen Modus angeboten. Eine grundlegende Erläuterung der beiden Begriffe wird in Abschnitt 2.1 vorgenommen. Die Basis dieser Studie bildet die mündliche und schriftliche Befragung der TeilnehmerInnen über die Zufriedenheit mit dem Diensteanbieter, mit der medizinischen Versorgung, mit dem Dolmetscher bzw. der Dolmetscherin und mit der verwendeten Dolmetschmethode. Den Fragebogen erhielten die TeilnehmerInnen vor der ärztlichen Behandlung. Höhere Erfolgsfaktoren zeigte das „Remote Simultaneous Medical Interpreting“. Ein Großteil der TeilnehmerInnen der Studie waren sehr zufrieden mit dieser Dolmetschmethode und meinten unter anderem, dass diese Methode ihre Privatsphäre besser schützt. Zufriedenheit der PatientInnen hat außerdem eine positive Auswirkung auf den klinischen Ausgang, wohingegen unzufriedene PatientInnen weniger wahrscheinlich medizinische Reglemente verfolgen. Unbeachtet der Dolmetschmethode, erzielte der Einsatz von professionellen DolmetscherInnen eine höhere Zufriedenheit der PatientInnen als der Einsatz von LaiendolmetscherInnen. Die Auffassungsgabe der PatientInnen wurde in dieser Studie dennoch als relativ schlecht wahrgenommen, das anzeigt, dass technische Ausstattung allein nicht ausreichend ist (Gany, et al., 2007).

Im Bereich „Business“ berichtet eine Studie über das Unternehmen EDIMART, welches Dolmetschleistungen für Konferenzen, Verhandlungen und Business Meetings bereitstellt. EDIMART ist das erste Unternehmen in Ungarn mit dem Angebot von Videodolmetschdiensten (Hörömpöli-Tóth, L., 2017). Jacobs et al. (2012) versuchen mit ihrer wissenschaftlichen Beobachtungsstudie die Frage zu beantworten, ob ein Netzwerk von VideodolmetscherInnen einer Verbesserung der PatientInnenabwicklung in der Notaufnahme beiträgt. Verglichen wurde die Bereitstellung von Dolmetschdiensten in zwei Krankenhäusern, ein Krankenhaus

im ländlichen Gebiet und ein anderes im Stadtgebiet in South Carolina. Das Netzwerk wurde von dem Unternehmen „Paras and Associates“ für diese Studie bereitgestellt. Daten hinsichtlich der Dauer des Aufenthaltes beispielsweise wurden der elektronischen Patientenakte und dem Gebührenabrechnungssystem entnommen. Die Studie hat ergeben, dass die Partnerschaft an einem Netzwerk die Effizienz des Einsatzes von DolmetscherInnen und den Zugang zu professionellen DolmetscherInnen steigert. Zudem konnte festgestellt werden, dass PatientInnen dadurch eine kürzere Aufenthaltsdauer hatten (Jacobs et al., 2012).

Die Perspektiven von DolmetscherInnen hinsichtlich der Zufriedenheit mit Video-, Telefon- und vor Ort Sprachmittlungen als auch die Effektivität von Videodolmetschdiensten wurden in einer Erhebung von Leemann Price et al. (2012) aufgezeigt. Die Datenerhebungsmethode war die schriftliche Befragung. Konzipierte Fragebögen wurden den TeilnehmerInnen (DolmetscherInnen) per Mail und per Post zugesendet. Ergebnisse der Studie zeigten, dass grundsätzlich das persönliche Dolmetschen bevorzugt wird. Verschiedene Blickwinkel der Modalitäten ergaben, dass die beste Strategie bei einer Mischung der Dolmetschmethoden liegt, da das klinische Szenario durchaus ausschlaggebend ist. Telefondolmetschen ist für einen Informationsaustausch durchaus ausreichend, weniger jedoch für interpersonelle Kommunikationsaspekte. Andere Aspekte der Kommunikation, wie etwa das Verständnis von kulturellen und sozialen Hintergründen der PatientInnen, können durch das Videodolmetschen oder das persönliche Dolmetschen effektiver berücksichtigt werden (Leemann Price et al., 2012)

In der Studie über Videodolmetschen in der Medizin von Locatis et al. (2010) wurden das Video-, Telefon- und vor Ort Dolmetschen verglichen. Die Studie lief über sieben Monate und in dieser Zeit wurden Daten von insgesamt 80 vor Ort Sprachmittlungen, 80 Sprachmittlungen via Telefon und 81 Sprachmittlungen via Video gesammelt. Die Methode der Datenerhebung dieser Studie umfasst eine mündliche als auch eine schriftliche Befragung der ForschungsteilnehmerInnen. Interviews wurden mit einer kleineren Stichprobe geführt (sieben DolmetscherInnen, 23 medizinische VersorgerInnen und 30 PatientInnen) und Fragebögen wurden an die TeilnehmerInnen nach jeder Sprachmittlung ausgehändigt. Erkennt-

nisse der Studie waren signifikant höhere Wertungen für die Qualität der Sprachmittlungen vor Ort von den ÄrztInnen und den DolmetscherInnen, während die PatientInnen alle Methoden ähnlich bewertet haben. Das liegt allen Anschein nach daran, dass ÄrztInnen und DolmetscherInnen an allen drei Methoden teilgenommen haben und dadurch kritischer waren. Im Gegensatz dazu, haben die PatientInnen nur die Art des Dolmetschens erfahren, die ihnen angeboten wurde. Alle waren sehr zufrieden und froh, dass sie das Angebot eines professionellen Dolmetschers bzw. einer professionellen Dolmetscherin erfahren durften. Auch in den Interviews mit ÄrztInnen zeigten sich Ergebnisse einer stärkeren Präferenz für das persönliche Dolmetschen. Festzuhalten ist jedoch, dass das Videodolmetschen eindeutig dem Telefondolmetschen bevorzugt wurde. Zudem konnte eruiert werden, dass das Dolmetschen via Telefon wesentlich kürzer verlief als das Dolmetschen vor Ort. Das Fehlen des visuellen Kontaktes ist ein Faktor, der dieses Ergebnis beeinflusst hat und die kürzere Kommunikationsspanne via Telefonverbindung begründet (Locatis, et al., 2010).

In einer weiteren Studie von Locatis et al. (2011) wurde der Einsatz von Videotechnologie für Sprachmittlungen als Alternative zum Telefondolmetschen in einer Apotheke erprobt und die Qualität dieser Dolmetschmethode untersucht. Diese Pilotstudie wurde über ein 3G Mobilfunknetz erprobt. Im Zusammenhang dieser Studie wurden Interviews mit den Angehörigen des Gesundheitsberufes sowie mit den DolmetscherInnen durchgeführt. Die Erkenntnisse der StudienteilnehmerInnen waren sehr ähnlich wie in den zuvor erläuterten Studien. Eine anspruchsvolle Qualität der Sprachmittlung wurde vermehrt beim Dolmetschen vor Ort wahrgenommen und andere gaben eine deutliche Präferenz für das Videodolmetschen gegenüber dem Telefondolmetschen an. Die meist genannten Gründe für die Präferenz des Videodolmetschens waren der visuelle Kontakt und die persönlichere Kommunikation. Zusammenfassend wurde mit dieser Studie gezeigt, dass Videodolmetschen über 3G Mobilfunknetzwerke möglich ist und auch eine ausreichende Qualität bereitstellt, zumindest in dem Setting von Apotheken (Locatis, et al, 2011).

Mas-Jones, E. (2016) berichtet über die neuesten Entwicklungen und einer neu aufkommenden Zukunft im Technologiebereich. Remote Interpreting und „BYOD

- Bring Your Own Device“, eine Applikation für KonferenzteilnehmerInnen in Verbindung mit Dolmetschservices, werden als Beispiele angeführt und beschrieben. Riehl, B. (2013) beschreibt „Video Remote Interpreting“ als eine effektive Lösung für jene Fälle, in denen knappe Verfügbarkeit von GebärdensprachdolmetscherInnen besteht. Das Ziel der Studie von Vasquez et al. (2011) war, die Einstellungen sowie die Zufriedenheit der Angestellten der Gesundheitsberufe im Hinblick auf das Videodolmetschen zu evaluieren. Eine anonyme, schriftliche Befragung im Rahmen eines Fragebogens wurde als Analyseverfahren gewählt. Auch in dieser Studie zeigte sich die Präferenz des persönlichen Dolmetschens zum Einsatz von Remote Interpreting Diensten. Der Anteil der Zufriedenheit mit Videodolmetschsystemen war höher als jener mit Telefondolmetschsystemen. Technische Probleme beim Videodolmetschen waren signifikante Barrieren für einen Großteil der Angehörigen der Gesundheitsberufe. Diese Barrieren konnten jedoch durch spezifische Schulungen beseitigt werden und die Zufriedenheit stieg im Laufe der Studie (Vasquez et al. 2011).

Tabelle 5 Erfolgsfaktoren von Videodolmetschanwendungen

<b>Erfolgsfaktoren von Videodolmetschanwendungen</b>	
<b>Bischoff, G. (2013)</b>	Videodolmetschen trägt im Gesundheitsbereich zu einer Verbesserung und Effizienz der PatientInnenbetreuung bei. Der Service kann via sicherer Breitbandverbindung mit einem Smartphone oder Tablet nachgefragt werden. Sprachbarrieren werden mit professionellen Dolmetschdiensten überwunden. Das Dolmetschen via Videoverbindung ermöglicht DolmetscherInnen die Körpersprache und andere Ausdrücke wahrzunehmen zu können und trägt zu einem besseren Verständnis bei.
<b>Braun, S. (2017)</b>	Auffälligkeiten im Sinne von Ausschweifungen, Erweiterungen oder Ergänzungen bei der Anwendung von Remote Dolmetschmethoden sind üblich. Das Ziel dabei ist, das Verständnis zwischen den Gesprächspartnern zu überprüfen und sicherstellen.



---

**Burkle, C. et al. (2017)** Das Videodolmetschen ist eine effiziente Lösung für die Nachfrage von speziellen Sprachen, die begrenzte Anzahl an verfügbaren DolmetscherInnen und die Dringlichkeit des Bedarfs an Dolmetschdiensten.

---

**Dumoulin, L. und Licoppe, C. (2016)** Remote Interpreting ermöglicht eine Interaktion ohne Anwesenheit der GesprächspartnerInnen am selben Ort und ist eine neue Art, Verhandlungen zu führen. In der Justiz zeigt sich diese Dolmetschmethode als Lösung von Problemen verschiedenster Art.

---

**Fetterolf, D. (2017)** Videodolmetschen hat den einzigartigen Vorteil der sofortigen Verfügbarkeit. Besonders im Gesundheitsbereich ist diese Dolmetschmethode von großer Bedeutung. Innerhalb etwa einer Minute kann durch das VRI eine Kommunikation hergestellt werden. Der Kostenvorteil von VRI Systemen, im Vergleich zum herkömmlichen Dolmetschen vor Ort, ist für jede Organisation zudem essentiell. Hierbei werden die Kosten pro Gesprächsminute berechnet, während beim Dolmetschen vor Ort Pauschalen verrechnet werden.

---

**Gany, F. et al. (2007)** Remote Simultaneous Interpreting ruft geringere medizinische Irrtümer hervor und stellt die zeitsparendste Dolmetschmethode, im Vergleich mit vor Ort Dolmetschen und Laiendolmetschen, dar.

Vorteile des Remote Simultandolmetschens waren die Zeiterparnis, Genauigkeit, die patientenzentrierte Versorgung, erhöhtes Engagement der PatientInnen sowie der ÄrztInnen und höhere Zufriedenheit der PatientInnen.

---

**Gany, F. et al. (2007)** Der Einsatz von professionellen DolmetscherInnen erhöhte die Zufriedenheit der PatientInnen. Im Gesundheitsbereich werden positive Auswirkungen auf den klinischen Ausgang beobachtet. Ein Großteil der StudienteilnehmerInnen meinten, dass die Methode des Remote Simultandolmetschens die Privatsphäre besser schützt.

---

**Hörömpöli-Tóth, L. (2017)** Videodolmetschen wird für viele verschiedene Bereiche eingesetzt und bietet eine große Unterstützung. Dienstreisen werden durch videoverbundene Meetings ersetzt und spart Zeit

---

	und Geld. Videodolmetschen zeigt außerdem eine Lösung für weniger häufig nachgefragte Sprachen auf.
<b>Jacobs, E.A. et al. (2012)</b>	Die Studie hat ergeben, dass die Partnerschaft an einem Netzwerk die Effizienz des Einsatzes von DolmetscherInnen und den Zugang zu professionellen DolmetscherInnen steigert. Zudem konnte festgestellt werden, dass PatientInnen dadurch eine kürzere Aufenthaltsdauer hatten.
<b>Leemann Price, E. et al. (2012)</b>	Aspekte der Kommunikation, wie etwa das Verständnis von kulturellen und sozialen Hintergründen der PatientInnen, können durch das Videodolmetschen oder das persönliche Dolmetschen effektiver berücksichtigt werden.
<b>Locatis, C. et al. (2010)</b>	Die Zufriedenheit aller StudienteilnehmerInnen hinsichtlich des Angebots von professionellen DolmetscherInnen war sehr hoch.
<b>Locatis, C. et al. (2011)</b>	Die Präferenz des Videodolmetschens zum Telefondolmetschen wird in dieser Studie beschrieben. Gründe dafür sind der visuelle Kontakt und die Wahrnehmung einer persönlicheren Kommunikation zwischen den GesprächspartnerInnen. Mit dieser Studie wurde gezeigt, dass Videodolmetschen über 3G Mobilfunknetzwerke möglich ist und auch eine ausreichende Qualität bereitstellt, jedenfalls in dem Setting von Apotheken.
<b>Mas-Jones, (2016)</b>	<b>E.</b> Videodolmetschen ist eine multifunktionale und anpassungsfähige Entwicklung für verschiedene Situationen. Remote Interpreting schafft globale Arbeitsplätze. Wesentliche Vorteile des Videodolmetschens sind die Ersparnisse von Reisekosten und die Verringerung von Logistikplanungen. „Bring Your Own Device“ ist ein Trend, der einen effizienten Einsatz von mobilen Endgeräten bei Konferenzen beschreibt. KonferenzteilnehmerInnen werden durch das mobile Endgerät zum (Video-)Dolmetscher verbunden.
<b>Riehl, B. (2013)</b>	In der Studie wird das Videodolmetschen als eine effektive Lösung beschrieben, für Fälle, in denen knappe Verfügbarkeit von GebärdensprachdolmetscherInnen besteht.

---

**Vasquez, J. et al. (2011)** Der Anteil der Zufriedenheit der StudienteilnehmerInnen mit Videodolmetschsystemen war höher als jener mit Telefondolmetschsystemen. Technische Probleme beim Videodolmetschen waren signifikante Barrieren für einen Großteil der Angehörigen der Gesundheitsberufe. Diese Barrieren konnten jedoch durch spezifische Schulungen beseitigt werden und die Zufriedenheit stieg im Laufe der Studie.

---

### **3. BEGRIFFSBESTIMMUNGEN**

#### **3.1. Dolmetscharten**

Das Dolmetschen ist eine mündliche, direkte Kommunikationsform. Wichtige Merkmale zur Unterscheidung von Kommunikationsarten sind die Art wie die Kommunikation vermittelt wird und die räumliche Dimension. Das Dolmetschen kann in einem persönlichen Gespräch stattfinden oder medial vermittelt werden. Beim persönlichen Dolmetschen befinden sich die Kommunikationspartner im selben Raum, während das Distanzdolmetschen eine Verbindung zu einem Dolmetscher bzw. zu einer Dolmetscherin an einem anderen Ort herstellt. Das Distanzdolmetschen wird in der Literatur und im englischen Sprachgebrauch „Remote Interpreting“ genannt (Ersoy, 2012, S.52). Hinsichtlich der Abfolge des Gesprächs unterscheidet man das konsekutive Dolmetschen und das Simultandolmetschen. Das Dolmetschen im konsekutiven Modus bedeutet, dass der Dolmetscher das Gesagte im darauffolgenden Moment übersetzt und es spricht immer nur eine Person (Söllner, 2017, S.7). Im Gegensatz dazu, wird beim Simultandolmetschen das Gespräch im selben Moment gedolmetscht (Ersoy, 2012, S.57f.).

#### **3.2. Einsatzbereiche des Dolmetschens**

Unterschieden werden verschiedene Einsatzbereiche des Dolmetschens: Behörden-, Bildungs-, Krankenhaus- und Gerichtsdolmetschen. Behördendolmetschen schließt soziale Einrichtungen, wie etwa das Rote Kreuz, Ämter und Behörden ein. Das Bildungsdolmetschen betrifft das Erziehungswesen, zum Beispiel Dolmetschen beim Elternabend in Schulen (Petrova, 2015, S.3). Das Krankenhausedolmetschen schließt den Gesundheitsbereich ein, wie beispielsweise Dolmetschen im Krankenhaus oder in Arztpraxen und das Gerichtsdolmetschen ist ein Überbegriff für das Dolmetschen im Rechtsbereich wie beispielsweise am Gericht, bei der Polizei, in Anwaltskanzleien, oder bei der Bewährungshilfe. Ein gebräuchlicher Überbegriff dieser Arten des Dolmetschens ist das Community Interpreting (Pöllabauer, 2012, S.2).

### 3.3. Community Interpreting

Das Kommunaldolmetschen, englisch Community Interpreting (CI), wird als bidirektionales Dolmetschen bezeichnet und die Konstellation der Gesprächspartner stellt sich aus einer Privatperson ausländischer Herkunft und einer Autoritätsperson einer staatlichen Institution zusammen (Pöllabauer, S. 2012, S.1). Das Konferenzdolmetschen hingegen unterscheidet sich zum Community Interpreting in dieser Hinsicht, da beide Parteien eine repräsentative Funktion haben und sozusagen auf der gleichen Ebene stehen. Der Begriff Kommunaldolmetschen ist sehr unscharf und variiert in den verschiedenen Sprachräumen stark. Unterscheidungen belaufen sich hier auf den Umfang der Einsatzbereiche (Petrova, 2015, S.3).

In Skandinavien wird das Community Interpreting als „Contact Interpreting“ oder „Dialogue interpreting“ bezeichnet. In diesem Kontext spricht man in Deutschland vom Kommunaldolmetschen und der Begriff bezieht die Einsatzbereiche soziale Einrichtungen, Erziehungswesen und den Gesundheitsbereich mit ein. In Schweden zählt beispielsweise auch das Gerichtsdolmetschen zum CI. In Österreich hat sich die Bezeichnung Behörden- oder Kommunaldolmetschen durchgesetzt (Pöchlhammer, 2013, S.104f.) während in Großbritannien das Dolmetschen im Bildungs-, Gesundheits- und Rechtsbereich „Public Service Interpreting“ genannt werden. Das Dolmetschen in der Justiz zählt man in den meisten europäischen Ländern und den USA vorwiegend nicht zum Behördendolmetschen, da ein unterschiedlicher Professionalisierungsgrad hinsichtlich der Gesetzeslage, der Zertifizierung und der Entlohnung vorliegt. Im Rechtsbereich gibt es außerdem strenge Zulassungsvoraussetzungen für DolmetscherInnen, wobei beim Behördendolmetschen oft auch LaiendolmetscherInnen hinzugezogen werden (Petrova, 2015, S.2).

## 4. REMOTE INTERPRETING

### 4.1. Klassifikation

Das Video- und Telefondolmetschen, englisch „Video-mediated Interpreting“ und „Telephone-mediated Interpreting“, lässt sich nach Braun in „Remote Interpreting“ und in „Conference Interpreting“ klassifizieren (Braun, 2008). Das „Remote Interpreting“ bezieht sich auf die Kommunikationstechnologie, die die Verbindung aus einer Sitzung zu einem Dolmetscher bzw. zu einer Dolmetscherin in einem anderen Raum, Gebäude, Stadt oder Land aufstellt, die SitzungsteilnehmerInnen befinden sich alle an einem Platz. Das Video Remote Interpreting (VRI) ist eine Erweiterung des Telefondolmetschens und ermöglicht die Kombination einer audiovisuellen Verbindung (National Center for State Courts, 2007, S.13).

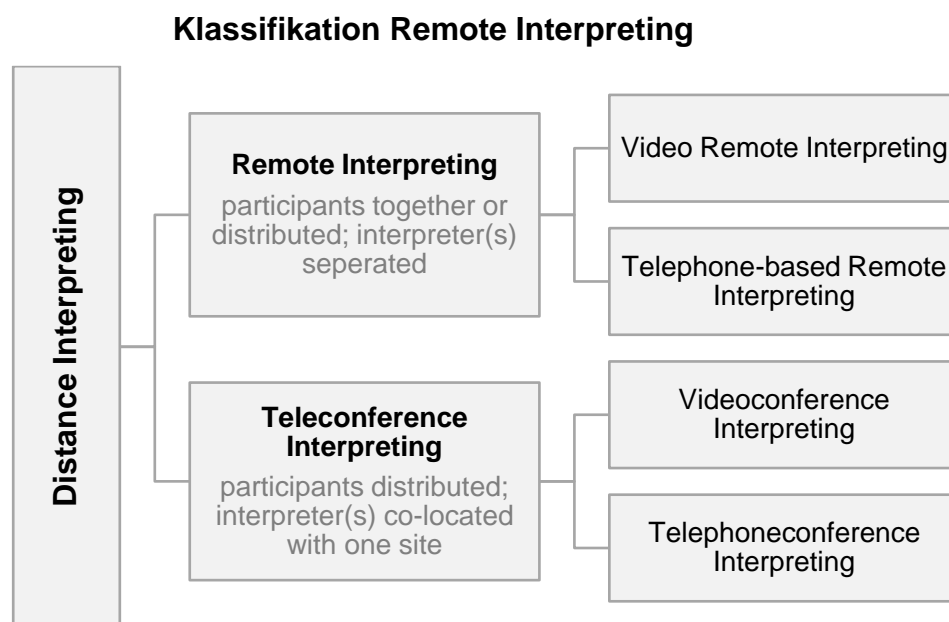


Abbildung 6 Klassifikation Remote Interpreting

Remote Interpreting ist eine wertvolle Alternative zum Dolmetschen vor Ort und kommt zum Einsatz, wenn kurzfristiger Bedarf besteht und momentan kein Dolmetscher vor Ort zur Verfügung steht. Diese Kommunikationsmöglichkeit wird als geeignete Option immer mehr in Betracht gezogen, um den täglichen Lauf der Arbeitswelt zu unterstützen, effizienter zu gestalten, Verzögerungen sowie lange Wartezeiten zu vermeiden (Clarke, 2014). Abbildung 6 stellt die Klassifikation von

Remote Interpreting nach Verteilung der TeilnehmerInnen und DolmetscherInnen dar.

Eine Definition des Remote Interpreting von Mouzourakis Panayotis (2006) ist folgende:

“Remote Interpreting [...] refer[s] to situations in which interpreters are no longer present in the meeting room, but work from a screen and earphones without a direct view of the meeting room or the speaker” (Korak, C. 2010, S. 10).

Grundgedanke des Remote Video Interpreting ist, eine Dolmetscherzentrale zu schaffen, in welcher DolmetscherInnen mehrerer Sprachen verfügbar sind und jederzeit per Video angefordert werden können (Kletečka-Pulker, 2013, S.68). Ein Verfahren findet zum Beispiel im Gerichtssaal statt und der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin wird über eine Videoverbindung zugeschaltet. Im Gegensatz dazu, verweist das Videokonferenzdolmetschen auf die Situation, in der die Sitzung an zwei videoverbundenen Standorten stattfindet, beispielsweise im Gericht und im Gefängnis, und ein Dolmetscher an beiden oder nur einen der Standorte vertreten ist (Braun, Taylor, 2012, S.103ff.).

Mas-Jones (2016) definiert folgende Szenarien des E-Dolmetschens im Business Bereich. Das Szenarium „booth borrowing“ greift auf die Verwendung der Fernkommunikation, wenn aufgrund von Platzproblemen der Dolmetscherkabinen die DolmetscherInnen in einen anderen Raum versetzt werden, sich aber dennoch am Event Standort befinden. Dies ist üblich bei Konferenzen. Ein „Virtual Multilingual Meeting“ beschreibt die Situation, in der die TeilnehmerInnen sowie die DolmetscherInnen von verschiedenen Standorten aus an einem gemeinsamen Meeting teilnehmen. Die Unterstützung des „Virtual Multilingual Meeting“ kann durch Telefon- oder Webkonferenz Lösungen basieren und verbindet alle TeilnehmerInnen von überall mit einem Tablet, Computer, Mobile App oder Videoeinrichtung zu einem Dolmetscher bzw. einer Dolmetscherin in einem Call Center oder Home Office (Mas-Jones, 2016).

Das Videodolmetschen zählt zu telematischen Anwendungen im weiteren Sinn. Katzenmeier und Schrag Slavu (2010) definieren Telematik als einen Begriff

„[...] aus den Worten „Telekommunikation“ und „Informatik“ [...] und bezeichnet allgemein die Verwendung moderner Telekommunikationsmedien und Informatik zur Übertragung jeglicher digitaler Daten über weite Entfernungen. Bei Telematik-Anwendungen handelt es sich um einrichtungsübergreifende und ortsunabhängige vernetzte Anwendungen zur Überbrückung von Raum und Zeit, um damit betriebliche oder überbetriebliche Prozesse zu automatisieren.“ (Katzenmeier, Schrag Slavu, 2010, S. 3).

#### **4.2. Die Entwicklung des Einflusses der Technologie auf das Dolmetschen**

Das Dolmetschen ist eine Tätigkeit, die seit Jahrtausenden für den Kommunikationsbedarf zwischen Nationen besteht und über die Zeit hinweg kontinuierlich Veränderungen erfährt. Bereits Ende des Ersten Weltkrieges wurde die Notwendigkeit des Dolmetschens in internationalen Beziehungen ersichtlich, da sich neben Französisch auch andere Diplomatensprachen konstituierten. Die Dolmetschdienste erfolgten damals im konsekutiven Modus. Das Simultandolmetschen entstand ebenso in den 20er Jahren (Korak C., S.10). Neben der traditionellen Sprachmittlung entstand durch das große Interesse von supranationalen Institutionen, wie in den klassischen Einwanderungsländern den Vereinigten Staaten, Kanada, Australien, aber auch der Europäischen Union allmählich eine neue Dolmetschart: das „Remote Interpreting“. In den 70er und 80er Jahren starteten bereits eine Reihe von Experimenten zu Remote Interpreting, beispielsweise die UNESCO Konferenz 1976 in Nairobi. Die DolmetscherInnen arbeiteten hierfür von Paris aus. 1982 fand in Wien die Konferenz „Exploration and Peaceful Use of Outer Space“ der Vereinten Nationen statt, hierbei arbeiteten die DolmetscherInnen von einem anderen Gebäude aus. Die grenzübergreifende Kommunikation dieser Experimente wurden durch Satellit-Verbindungen hergestellt (Braun, 2015).

Telefondolmetschdienste wurden in Australien bereits in den frühen 1970er Jahren im Rahmen einer Politik der Multikulturalität und Mehrsprachigkeit eingesetzt. Seit den 80er und 90er Jahren wurde in den Vereinigten Staaten und in Kanada größerer Aufwand betrieben, um für anderssprachige KlientInnen einen gleichberechtigten Zugang zu Dienstleistungen in öffentlichen Einrichtungen zu sorgen.



Besonders bundesgesetzliche Bestimmungen, wie das amerikanische Bürgerrechtsgesetz von 1964, haben einen großen Beitrag geleistet. Demnach sind „Krankenhäuser, welche Bundesmittel erhalten, dazu verpflichtet, für kommunikationsbarrierefreien Zugang zu sorgen“ (Pöchhacker, 2013, S.104). Daraus entwickelte sich nach und nach ein Markt für Dolmetschleistungen, vor Ort oder über Telefon, Ausbildungsprogramme wurden geschaffen und Berufsverbände gegründet (Pöchhacker, 2013, S.104).

### **4.3. Berufsethische Standards des Dolmetschens**

Eine Reihe von Organisationen wie die Association Internationale d'Interprètes de Conférence, ein internationaler Verband von Konferenzdolmetschern, der sich um die Einhaltung berufsethischer Standards im Dolmetscherberuf bemüht (Association Internationale d'Interprètes de Conférence, 2017). Das Joint Information Systems Committee, eine britische gemeinnützige Organisation, fördert digitale Technologien in Forschung und Lehre (Joint Information Systems Committee, 2017, Connell, 2006). Diese Organisationen haben zusammen einen Leitfaden für die Ausführungsvorschriften für das Videodolmetschen hervorgebracht. Internationale Standards werden aufgelistet und müssen mit ISO 2603, ISO 4043 und CEI 60914 Einklang finden (Europäische Kommission, 2011).

ISO steht für „International Organization for Standardization“ und ist eine internationale Organisation für Normung mit Mitgliedern in 163 Nationen, mit denen gemeinsam marktrelevante, internationale Standards entwickelt werden. Ziel ist es Innovationen zu unterstützen und Lösungen für globale Herausforderungen hervorzubringen. Diese Standards beinhalten beispielsweise Prinzipien, die beim mobilen Simultandolmetschen einzuhalten sind, bezugnehmend auf adäquate Arbeitsbedingungen der DolmetscherInnen, gute visuelle Kommunikation und Schallisolation (ISO, 2017). Um eine qualitätssichere Video- und Audioverbindung zu erhalten, stellt eine Breitbandverbindung die Mindestanforderung dar (Clarke, 2014).

#### **4.4. Vor- und Nachteile des Remote Interpreting**

Konfrontiert mit neuen Arbeitsweisen, neuen Methoden und neuen Technologien, war eine gewisse Zurückhaltung der DolmetscherInnen anfangs unvermeidlich. Die Bedenken über diese neuen Formen des Dolmetschens ist durchaus berechtigt, denn traditionell erwarten DolmetscherInnen die Sprecher zu sehen. Das ist beim Telefondolmetschen nicht möglich und stellt besondere Herausforderungen dar. Nonverbale Kommunikation hat einen essentiellen Einfluss auf das Gespräch, da der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin über Mimik oder Gestik ironische oder emotionelle Ausdrücke deuten kann. Die Präferenz des Videodolmetschens zum Telefondolmetschen wird auch in den Studien von Locatis et al. (2011) und Vasquez et al. (2011) beschrieben. Gründe dafür sind der visuelle Kontakt und die Wahrnehmung einer persönlicheren Kommunikation zwischen den GesprächspartnerInnen.

Das Remote Interpreting stellt für alle Parteien bedeutende Vorteile dar. Neben Rechtssicherheit und Datenschutz ist das stärkste Argument für Remote Interpreting, besonders in Notfallsituationen im medizinischen Setting, dass ein professioneller Dolmetscher bzw. eine professionelle Dolmetscherin in Sekundenschnelle erreicht werden kann und keine LaiendolmetscherInnen hinzugezogen werden müssen. Gany et al. (2007) legen in einer Studie dar, dass der Einsatz von professionellen DolmetscherInnen, im Gegensatz zum Einsatz von LaiendolmetscherInnen, eine höhere Zufriedenheit der GesprächsteilnehmerInnen erzielt. Durch den Einsatz von professionellen DolmetscherInnen können in weiterer Folge Kosten von etwaigen Schadenersatzzahlungen vermieden werden (Söllner, 2017). Im Gesundheitsbereich werden zudem auch positive Auswirkungen auf den klinischen Ausgang (Gany et al., 2007) und kürzere Aufenthaltsdauern der PatientInnen beobachtet (Jacobs et al., 2012).

Nach Burkle et al. (2017) und Fetterolf (2017) stellt das Remote Interpreting eine effiziente Lösung für die Nachfrage von speziellen Sprachen, die Dringlichkeit von Nachfragen, lange Anfahrtswege und eine begrenzte Anzahl an verfügbaren DolmetscherInnen dar. Ein finnisches Projekt zum Thema „Virtual Interpreter“ im Jahr 2002 legt dar, dass RI die Privatsphäre erhöht, wenn der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin bei einem Gespräch nicht persönlich anwesend ist. Außerdem

verringert es das Risiko, dass der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin die Situation beeinflusst (University Mainz/Germersheim, University of Graz, University of Ljubljana, 2008). Gemäß einer Befragungsstudie nach Gany et al. (2007) legen die Ergebnisse ebenfalls dar, dass diese Dolmetschmethode die Privatsphäre besser schützt. In abgelegenen Gegenden schafft man durch diese Kommunikationstechnik Zugang zu qualifizierten DolmetscherInnen, das ein zusätzliches Sicherheitsnetz bietet und Vorfälle aufgrund von Kommunikationsbarrieren vorbeugt. Zum einen fallen Reisezeit und –kosten weg, es gibt keine geografischen Einschränkungen mehr und DolmetscherInnen können so ihr eigenes Arbeitsumfeld schaffen und potenziell mehrere Anträge aufnehmen, welches zum anderen zu einer allgemeinen höheren Verfügbarkeit an ausgebildeten DolmetscherInnen führt (Connell, 2006).

Im Falle von Festanstellungen von DolmetscherInnen bei öffentlichen Behörden, im Krankenhaus, am Gericht etc., kann die Anzahl dieser MitarbeiterInnen verringert werden und DolmetscherInnen mit weniger oft nachgefragten Sprachen als Teleworker oder Remote Interpreter eingesetzt werden. Durch das Remote Interpreting entwickeln sich stärkere Vernetzungen und neue Arbeitsszenarien für DolmetscherInnen (Connell, 2006) und es ermöglicht eine Globalisierung und eine effizientere Nutzung der Ressourcen (Korak, 2010, S.63). Zweifelsohne schaffen die neuen Technologien für das Remote Interpreting eine gewisse Bequemlichkeit. Das Arbeiten von zu Hause aus kann vor allem Familien und auch beeinträchtigten Personen zugutekommen (Ebenda, S.32). Ebenso kann das Dolmetschen via Videoverbindung Probleme hervorrufen, wie etwa keine ausreichende Verbindung, technische Probleme, Hintergrundgeräusche oder die Kamera zeigt im gegebenen Moment nicht in die richtige Richtung. Kritik wird von Seiten der DolmetscherInnen auch hinsichtlich der Auslagerung ihrer Tätigkeit laut. Obwohl die Arbeit flexibler ist, kann sich diese Form auch als sehr unsozial etablieren (Connell, 2006).

Riccardi (2000) kritisiert:

„(Simultan-)DolmetscherInnen (SD) werden von der kommunikativen Situation [...] separiert und abgeschottet, zu reinen Kommunikationsmitteln reduziert, die überall gleichsam automatisch dolmetschen. Die Unnatürlichkeit ihrer Tätigkeit [...], die dem SD schon immer anhaftet, wird dadurch noch erhöht.“ (Korak, 2010, S.33).

Studien der UN (1998), der International Telecommunication Union, der Ecole de Traduction et d'Interprétation (1998), der Service Commun Interprétation Conférences (2000) und des Europäischen Parlaments (2001, 2005) zeigten das Ergebnis, dass die GesprächsteilnehmerInnen mit der Qualität des Remote Interpreting zufrieden waren. Im Hinblick auf diese Experimente unterstreicht Mouzourakis (2003) die psychologische Komponente des Remote Interpreting, wie etwa die fehlende Partizipation (Mouzourakis, 2003, S.2). Die DolmetscherInnen klagten über ein Entfremdungsgefühl und Isolation, da kein persönlicher Kontakt zu den GesprächspartnerInnen gegeben war. Des Weiteren gaben sie an, dass die Arbeit strapaziös sei, verbunden mit Unsicherheit, da ihre Arbeit sehr stark von der Kameraarbeit abhängig war (Korak, C., 2010). Die ausgelagerten DolmetscherInnen konnten immer nur einen Teil des Geschehens mitverfolgen. Essentielle, non-verbale Informationen von Interaktionen und Reaktionen der Delegierten entgingen ihnen durch die Kameraausrichtung. Laut Selbsteinschätzung der DolmetscherInnen führten diese Begebenheiten häufig zu Fehlern und einem Qualitätsverlust (Korak, C., 2010). Außerdem stellte sich heraus, dass sich diese Situation negativ auf die Motivation und Konzentration der DolmetscherInnen auswirkte und es führte schnell zur Erschöpfung und Müdigkeit der praktizierenden Remote DolmetscherInnen (Mouzourakis, 2003, S.2). Teilnehmende DolmetscherInnen dieser Studien beklagten, dass die physische und psychologische Distanz das Gefühl eines Kontrollverlustes über das Gespräch hervorruft. Im Gegensatz dazu wurde im Rahmen einer zusätzlichen medizinischen Auswertung in der Studie des Europäischen Parlaments (2005), kein erhöhtes Stresslevel der DolmetscherInnen gemessen. Das Gefühl der DolmetscherInnen, dass sie beim Remote Interpreting weniger Leistung erbringen, konnte durch eine Leistungsevaluierung ebenso nicht bestätigt werden (University Mainz/Germersheim, University of Graz, University of Ljubljana, 2008).

Die Kosten für die Ausstattung des Equipments können allgemein höher ausfallen, da beim Arbeiten zu Hause keine Einrichtung übernommen bzw. geteilt werden kann. Außerdem könnte sich der IT-Support als schwierig erweisen und es besteht wenig Kontrolle über ausreichende Diskretion und Sicherheit (Connell, 2006). Der technische Fortschritt für Videokonferenzlösungen ist in den letzten

paar Jahren stabil und die Qualität hat sich in verschiedenster Weise verbessert. High-Definition Videos bringen ein unwahrscheinlich exaktes Ebenbild hervor, dass einer physischen Anwesenheit beinahe gleicht und die Bedeutung und Aspekte der Körpersprache darbietet. Die meisten Videokonferenz-Produkte, Hardware und Software, werden immer mehr konform mit offenen technischen Standards und ermöglichen eine einfache und verlässliche Verbindung zwischen Gesprächspartnern. Außerdem sinken die Kosten für Hardware und Software kontinuierlich, wie es heutzutage bei aller Technologie zu beobachten ist (Clarke, 2014).

## 5. VIDEODOLMETSCHEN IM GESUNDHEITSWESEN

### 5.1. Einführung

Auch im medizinischen Bereich sind alle Einrichtungen und die damit verbundenen Gesundheitsversorger mit PatientInnen anderer kulturellen und sprachlichen Hintergründen konfrontiert. Verständigungsprobleme sind besonders in der Medizin ein großes Problem und zeitaufwändig. Aufgrund von vielfältigen Barrieren ist der Zugang zu Angeboten des Gesundheitswesens nicht für alle Menschen gleich. Kulturspezifische Konzepte, Einstellungen von Gesundheit, Krankheit, Prävention oder Schichtzugehörigkeit sind weitere Faktoren einer eingeschränkten Nutzung und Partizipation an gesundheitsförderlichen Angeboten (Kletečka-Pulker, M., Parrag, S., 2015, S.3). Da die Sprache und die Kultur zwei wesentliche Faktoren für die Bereitstellung und den Empfang der Gesundheitsfürsorge sind, ist es wichtig, dass Gesundheitseinrichtungen und deren Personal sensibel auf den Bedarf und die Erfordernisse von anders sprachigen PatientInnen eingehen (U.S. Department of Health and Human Services Office of Minority Health, 2001).

Fehlende Verständigung beim Arzt bzw. der Ärztin birgt die Gefahr, wichtige Details zur Therapie oder Diagnose nicht zu verstehen. Das führt einerseits zu längeren Leidenswegen der PatientInnen und andererseits zu höheren Kosten für das Gesundheitssystem. Fehlt die nötige Kommunikation führt dies außerdem zu Mehrfachuntersuchungen, Überversorgung und Behandlungsfehlern. Auch den Arzt bzw. der Ärztin drohen bei Verletzung der Aufklärungspflicht aufgrund von Kommunikations- und Verständigungsproblemen Haftungsfolgen (Österreichische Plattform Patientensicherheit, 2017). In der Praxis wird auf verschiedene Hilfsmodelle für die Versorgung von PatientInnen mit wenig bis keinen Sprachkenntnissen in der erforderlichen Sprache zurückgegriffen. Umfragen in Arztpraxen und Krankenanstalten zufolge, werden häufig Begleitpersonen des Patienten bzw. der Patientin als Übersetzer hinzugezogen (Kletečka-Pulker, 2013, p. 45f.).

## **5.2. Der Einfluss von Videodolmetschdiensten in der Medizin**

Der technische und medizinische Fortschritt erschaffen eine Methodenvielfalt zur Versorgung der PatientInnen. Durch gesundheitstelematische Anwendungen können zwei Ziele gemeinsam erreicht werden: eine qualifizierte, zeitnahe Patientenbehandlung während knappe Ressourcen geschont bleiben. Die Telematik im Gesundheitswesen schafft organisationsübergreifenden Informationsfluss über räumliche Entfernungen hinweg und erhöht die Ergebnis- und Prozessqualität von Gesundheitsleistungen. Beispiele dazu sind das E-Card System der Sozialversicherung oder die elektronische Gesundheitsakte. Das Videodolmetschen ist ebenso eine gesundheitstelematische Anwendung im weiteren Sinne (Katzenmeier, C., Schrag-Slavu, S., 2010, S.3).

## **5.3. Einsatz von LaiendolmetscherInnen**

Vielerorts wird anders sprachkundiges Gesundheitspersonal eingestellt, um in Notfällen KollegInnen für Übersetzungshilfen heranziehen zu können (Kletečka-Pulker, 2013, S.48; Locatis, C. et al., 2010). Krankenanstalten führen teilweise Listen von mehrsprachigen KollegInnen, um diese bei Bedarf für Sprachmittlungen heranzuziehen. Davon abgesehen, dass die Aufklärungsarbeit vom Arzt bzw. der Ärztin an ein nicht ärztliches Personal nicht weitergegeben werden darf, ist diese Situation arbeits- und dienstrechtlich problematisch (Kletečka-Pulker, 2013, S.65). Der Einsatz von nichtzertifizierten DolmetscherInnen birgt große Gefahr von Fehl- und Nichtübersetzungen und kann zulasten des Arztes bzw. der Ärztin zu einer Strafe führen oder großen Einfluss auf Behandlungsqualität und -verlauf nehmen (Straub, 2016; Kletečka-Pulker, 2013, S. 62). In einem klinischen Versuch kamen Lion, Brown, Ebel et al. zu dem Ergebnis, dass LaiendolmetscherInnen doppelt so viele Fehler als professionelle DolmetscherInnen machen und dass 77 Prozent dieser Fehler potenzielle klinische Folgen haben können (Lion, Brown, Ebel et al., 2015). Die Gefahr ist groß, dass LaiendolmetscherInnen gewisse medizinische Fachausdrücke selbst nicht kennen oder Details aufgrund Verlegenheit sogar weglassen oder verfälschen. Vor allem kann der Arzt bzw. die Ärztin nicht prüfen, was von der dritten Person übersetzt wurde und muss daher auf eine richtige und vollständige Übersetzung vertrauen. Werden

Freunde, Verwandte, Kinder oder sogar andere PatientInnen als DolmetscherInnen hinzugezogen, kann es zudem sein, dass PatientInnen weniger offen sind, da das gewisse Maß an Diskretion und Privatsphäre fehlt (Locatis, C. et al., 2010).

Ein zusätzliches Problem stellt die Schweigepflicht zwischen PatientIn und Arzt bzw. Ärztin dar. Wird eine sprachkundige Begleitperson zu einem ärztlichen Gespräch hinzugezogen, muss der Arzt bzw. die Ärztin über den Sprachmittler die Genehmigung des Patienten bzw. der Patientin einholen. Auch in dieser sensiblen Situation kann der Arzt bzw. die Ärztin nicht nachprüfen, ob ein Einverständnis des Patienten bzw. der Patientin gegeben wurde. Kletečka-Pulker gibt jedoch an, wenn ein Patient bzw. eine Patientin eine Begleitperson mitbringt, kann man „unter Umständen eine konkludente Entbindung von der Verschwiegenheitspflicht durch den Patienten sehen.“ (Kletečka-Pulker, 2013, S.63). Um die Frage zu klären, wer für einen Sprachmittler zu sorgen hat, äußert Straub, dass Ärzte oder Krankenanstalten in Österreich verantwortlich für die Heranziehung von DolmetscherInnen sind, falls fremdsprachige PatientInnen nicht ohnehin Angehörige zur Vermittlung mitbringen (Straub, 2016). Sprachbarrieren können auch in rechtlicher Sicht zu Fehlbehandlungen führen und somit ist es essentiell, dass sich die am Behandlungsgeschehen beteiligten Personen austauschen und miteinander kommunizieren können (Kletečka-Pulker, 2013, S.46). Letztendlich ist die juristische Entscheidung ausschlaggebend, wer das Risiko für Sprachbarrieren trägt. Rechtlich werden zwei Fälle unterschieden. Entweder, ein medizinischer Notfall, in welchen der Arzt bzw. die Ärztin verpflichtet ist, den Patienten bzw. die Patientin zu behandeln oder jener Fall, in dem eine Behandlung nicht dringend ist. Besteht eine Behandlungspflicht und kommt es aufgrund von Sprachbarrieren zu Schäden oder Behandlungsfehlern, muss geprüft werden, ob dies unter Umständen vermeidbar gewesen wäre (Kletečka-Pulker, 2013, S.54).

### 5.3.1. Ein Fall des Oberlandesgerichts Köln

Ein Arzt bzw. eine Ärztin kann sich nie darauf verlassen, dass ein Laiendolmetscher bzw. eine Laiendolmetscherin das Aufklärungsgespräch vollständig und korrekt übersetzt. Das zeigt auch ein viel diskutierter Fall vom 09.12.2015 – 5 U 184/14 des Oberlandesgerichts Köln. Einem türkischstämmigen Patienten sollte



eine „Hüft-Totalendoprothese“ implantiert werden und bei dem präoperativen Aufklärungsgespräch diente die Frau des Patienten als Übersetzungshilfe, da der Patient der deutschen Sprache nicht mächtig war. Aufgrund eines Hämatoms wurde der Patient nach dem Eingriff noch einmal operiert. Es wurde eine Klage gegen den Arzt wegen Behandlungsfehlern und mangelhafter Aufklärung erhoben. Die Begründung der mangelnden Aufklärung lag darin, dass der Patient meinte, auch seine Frau konnte nur bruchstückhaft Deutsch und ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin hätte für das Aufklärungsgespräch hinzugezogen werden müssen. Die Entscheidung des Gerichts lautete, dass „die Aufklärung des Patienten tatsächlich fehlerhaft gewesen sei, da Zweifel verblieben, ob der Patient die Erläuterungen des Arztes verstanden hatte.“ (Wienke, 2017).

Ausschlaggebend ist immer, dass sich der Arzt bzw. die Ärztin von den Fähigkeiten des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin überzeugen muss (Straub, 2016). Laut Medizinrecht liegt den allgemeinen Grundsätzen zufolge die Beweislast beim Arzt bzw. der Ärztin, ob der Patient bzw. die Patientin die Erklärung des Arztes verstanden hat. Kann der Patient bzw. die Patientin und/oder die dritte Person Fragen in der Anamneseerhebung beantworten, dann reicht dies als Anhaltspunkt. Eine ausreichende Verständigung des Patienten oder des Sprachmittlers in der Sprache des Arztes bzw. der Ärztin ist kein Beweis, dass eine rechtmäßige Aufklärung vollzogen wurde (Kletečka-Pulker, 2013, S.54f.).

### 5.3.2. Leitfaden für das Hinzuziehen von LaiendolmetscherInnen

Das Oberlandesgericht Köln nannte hierzu folgenden Leitfaden für ÄrztInnen, um sich zu vergewissern, ob der hinzugezogene Laiendolmetscher bzw. Laiendolmetscherin überhaupt geeignet ist:

- „Der aufklärende Arzt muss sich einen ungefähren Eindruck von den sprachlichen Fähigkeiten des Übersetzers verschaffen.“ (Wienke, 2017).
- „Der aufklärende Arzt muss durch eigene Beobachtung feststellen, dass dem Patienten der Inhalt des Gesprächs übersetzt wird, wobei die Vollständigkeit der Übersetzung z.B. aus der Länge des Übersetzungsvorgangs geschlussfolgert werden kann.“ (Wienke, 2017).

- „Der aufklärende Arzt muss sich durch Rückfragen an den Patienten einen Eindruck davon verschaffen, ob dieser die Aufklärung tatsächlich verstanden hat.“ (Wienke, 2017).
- „Verbleiben dem aufklärenden Arzt Zweifel, ob der Patient seine Ausführungen verstanden hat, muss er einen Dolmetscher hinzuzuziehen, von dessen ausreichenden Sprachfähigkeiten er hinreichend sicher ausgehen kann.“ (Wienke, 2017).

Das Oberlandesgericht München beschloss beispielsweise, dass „die Aufklärung mithilfe einer die Aufklärung übersetzenden Krankenschwester genügt. Diese Möglichkeit sollte aber nur ausnahmsweise und in sogenannten Eilfällen genutzt werden.“ (Kletečka-Pulker, 2013, S.54).

#### **5.4. Kostenübernahme von Dolmetscherleistungen**

Ob die Kosten der Dolmetscherleistungen ein Teil der ärztlichen Heilbehandlung sind oder diese nicht unter die ärztliche Hilfe fallen, ist umstritten. Für den medizinischen Bereich gibt es noch keine gesetzlichen Regelungen in Österreich, wer die Kosten zu tragen hat. Laut Straub (2016) gibt es im Sozialversicherungsrecht „keine Regelung, wer die Kosten eines Sprachmittlers im Rahmen einer ärztlichen Behandlung zu tragen hat. Im niedergelassenen Bereich stellen derartige Kosten keine vertragsärztliche Leistung dar. Somit können sie auch nicht an den Krankenversicherungsträger weiterverrechnet werden. Im öffentlichen Anstaltsbereich hingegen gelten Dolmetscherkosten als von den LKF-Gebühren bzw. Pflegegebühren der allgemeinen Klasse gedeckt. Sie sind somit von einem öffentlichen Anstaltsträger zu erstatten.“ (Straub, 2016).

Die ärztliche Aufklärung ist jedoch so eng mit der medizinischen Heilbehandlung (Anamnese, Aufklärung, Einwilligung) verbunden, dass diese ohne eine sofortige Übersetzungshilfe nicht durchführbar ist. Außerdem ist es dem Arzt bzw. der Ärztin nicht zuzumuten, gegen §110 StGB zu verstoßen und eine strafrechtliche Handlung zu begehen (Strafgesetzbuch, 2017). So betrachtet betreffen die Dolmetscherkosten gemäß §133 Abs. 3 ASVG die notwendige ärztliche Hilfe (Allgemeines Sozialversicherungsgesetz, 2002). Das findet laut Kletečka-Pulker nur für

dringend notwendige Behandlungen Anwendung und für alle nicht dringenden Fälle liegt die Kostenersatzpflicht beim Patienten (Kletečka-Pulker, 2013, S. 58f.)

In Deutschland gibt es zu diesem Punkt bereits rechtliche Bestimmungen. Das Bundessozialgericht hat den Kostenersatz eines Gebärdendolmetschers abgelehnt, mit der Begründung, dass „die Beiziehung eines Dolmetschers keine notwendige Leistung ärztlicher Behandlung ist“. Der amtliche Leitsatz lautete „Versicherte können auch dann, wenn eine Verständigung zwischen ihnen und dem Arzt nicht möglich ist, nicht verlangen, dass auf Kosten der gesetzlichen Krankenkassen zur ambulanten Untersuchung oder Behandlung ein Dolmetscher (hier: Gebärdendolmetscher) hinzugezogen wird.“ (Bundessozialgericht, 1995).

Ebenso hat das Sozialgericht Hamburg 2003 den sozialversicherungsrechtlichen Anspruch auf muttersprachliche psychotherapeutische Behandlung abgelehnt, da „eine generelle Bejahung eines solchen Anspruchs schon angesichts der Vielzahl von Sprachen auf der Welt fernliegt“ (Sozialgericht Hamburg, 2003). In bestimmten Fällen wurde in Deutschland vom Bundesverwaltungsgericht jedoch die Übernahme der Dolmetscherkosten als Teil der Krankenhilfe im Sozialhilferecht gewährt. Eine Krankenhilfe gemäß § 37 BSHG umfasst „die Übernahme von Kosten sprachlicher Hilfeleistungen durch eine Begleitperson (Dolmetscherkosten), wenn und soweit der Anspruch auf Krankenhilfe ohne sprachliche Hilfestellung nicht erfüllt werden kann.“ (Bundesverwaltungsgericht, 1996).

## 6. RECHTLICHE ASPEKTE

### 6.1. Rechtliche Rahmenbedingungen in der Medizin

Der Einsatz des Videodolmetschtools berührt diverse rechtliche Aspekte. Gesichtspunkte, die auch beim traditionellen Dolmetschen vor Ort aufkommen, sind beispielsweise die Qualifikation des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin, die Entbindung der Schweigepflicht und haftungsrechtliche Folgen bei Fehlübersetzungen. In diesem Setting kommt der Umstand der virtuellen Videoverbindung zum Dolmetscher bzw. zur Dolmetscherin hinzu, das spezielle Fragen hinsichtlich Datenschutz und Gesundheitstelematik aufwirft (Kletečka-Pulker, M., Parrag, S. 2015, S.122).

#### 6.1.1. Internationale und europäische Ebene

Auf internationaler Ebene gibt es einige Regelwerke, die das Recht auf Gesundheit und grundlegende Prinzipien hinsichtlich dem Zugang zu Gesundheitsleistungen aufzeigen (Coussey, M., 2000, S. 23). Die Verfassung der Weltgesundheitsorganisation (WHO, englisch World Health Organization) von 1946 beschreibt zum Beispiel, dass Gesundheit nicht nur ein Zustand von Abwesenheit von Krankheit ist, sondern:

“The enjoyment of the highest attainable standard of health is one of the fundamental rights of every human being without distinction of race, religion, political belief, economic or social condition.” (Weltgesundheitsorganisation, 2018, S.1).

Das Recht auf Sprachmittlung wird in dieser Verfassung der WHO jedoch nicht explizit angeführt. In das österreichische Bundesrecht wurde die WHO-Verfassung 1949 verankert (Bundesgesetz über die Weltgesundheitsorganisation, 1949). Ein weiterer multilateraler Vertrag ist jener der Vereinten Nationen. Der Internationale Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte (CESCR, engl. International Covenant on Economic, Social and Cultural Rights) umfasst 31 Artikel, die unter anderem gemäß Artikel 12 „das Recht eines jeden auf das für ihn erreichbare Höchstmaß an körperlicher und geistiger Gesundheit“ (Inter-

nationaler Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte, 1978) anerkennt. Alle Vertragsstaaten sind verpflichtet, alle Rechte des CESCR ohne Diskriminierung in Hinsicht auf Rasse, Religion, Sprache, Geschlecht, Hautfarbe, politische Einstellung, Herkunft, Vermögen oder eines sonstigen Statuses zu gewährleisten (Internationaler Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte, 1978). In das österreichische Recht wurde dieser Pakt 1978 integriert (Internationaler Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte, 1978).

Auf europäischer Ebene verweist die „Charta der Grundrechte der Europäischen Union“ auf persönliche, soziale, politische und wirtschaftliche Rechte. In diesem Zusammenhang sind alle EU-BürgerInnen sowie die in der Europäischen Union lebenden Personen inbegriffen. Der Artikel 35 der Charta der Grundrechte beschreibt den „Gesundheitsschutz“ (Europäisches Parlament, 2010) wie folgt:

„Jede Person hat das Recht auf Zugang zur Gesundheitsvorsorge und auf ärztliche Versorgung nach Maßgabe der einzelstaatlichen Rechtsvorschriften und Gepflogenheiten. Bei der Festlegung und Durchführung aller Politiken und Maßnahmen der Union wird ein hohes Gesundheitsschutzniveau sichergestellt.“ (Europäisches Parlament, 2010).

Im Zusammenhang mit grenzüberschreitender Gesundheitsversorgung wurde 2011 die Ausübung der Patientenrechte vom Europäischen Parlament und des Rates beschlossen, welche in der Richtlinie 2011/24/EU verankert ist. Anspruchsberechtigte Angehörige bzw. Versicherte dürfen gemäß dieser Richtlinie Gesundheitsdienstleistungen in einem anderen Mitgliedstaat in Anspruch nehmen. Die Richtlinie fördert eine Zusammenarbeit der nationalen Gesundheitsversorgungssysteme und PatientInnen haben das Recht auf eine Kostenerstattung von deren zuständigen Krankenversicherungssystem. Die Höhe der Erstattungskosten ist von innerstaatlichen Erstattungssätzen abhängig (Europäisches Parlament, 2011).

### 6.1.2. Nationale Ebene

In Österreich sind im Patientenrecht die grundlegenden Rechte der PatientInnen, das Recht auf Behandlung, Information und Selbstbestimmung, verankert (Öffentliches Gesundheitsportal Österreich, 2017). Eine Voraussetzung für eine rechtmäßige Heilbehandlung ist grundsätzlich die persönliche Aufklärung des Arztes bzw. einer Ärztin in einer dem Patienten bzw. der Patientin verständlichen Form. Gemäß §49 ÄrzteG ist jeder Arzt bzw. jede Ärztin verpflichtet „jeden von ihm in ärztliche Beratung oder Behandlung übernommenen Gesunden und Kranken ohne Unterschied der Person gewissenhaft zu betreuen“. Eine Weitergabe der Aufklärungspflicht ist daher grundsätzlich ausgeschlossen (Ärztegesetz, 2017). Wird ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin hinzugezogen, muss vor Beginn des Gesprächs der Patient bzw. die Patientin um sein bzw. ihr Einverständnis gefragt werden (Kletečka-Pulker, 2013, S.67). Da es keine Rechtsvorschriften für die Kommunikation mit nicht deutschsprachigen PatientInnen gibt, ist eine mündliche Einwilligung des Patienten bzw. der Patientin ausreichend (Kletečka-Pulker, M., Parrag, S. 2015, S.122). §9 Z 6 DSGVO sagt aus, dass „Schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen bei der Verwendung sensibler Daten ausschließlich dann nicht verletzt werden, wenn der Betroffene seine Zustimmung zur Verwendung der Daten ausdrücklich erteilt hat.“ (Datenschutzgesetz, 2000). In manchen Fällen wird aber auch zusätzlich eine schriftliche Einverständniserklärung zur Beweissicherung vorgelegt (Kletečka-Pulker, M., Parrag, S. 2015, S.127).

Im Rahmen des ärztlichen Behandlungsgesprächs werden besonders sensible Daten besprochen und diese sind gemäß §4 Z2 und § 9 DSGVO „Schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen bei Verwendung sensibler Daten“ besonders vertraulich und schutzwürdig (Datenschutzgesetz, 2000). Die elektronische Übermittlung der sensiblen Daten des Patienten bzw. der Patientin an den Dolmetscher bzw. an die Dolmetscherin mittels Videodolmetschen stellt eine Verwendung der Daten im Sinne des §4 Z 8 DSGVO dar. Die Daten des Patienten bzw. der Patientin dürfen nur gemäß den Grundsätzen des §6ff DSGVO verwendet werden. Nebenbei ist festzuhalten, dass das Videodolmetschen keine Videoüberwachung im Sinne des §50a DSGVO ist (Datenschutzgesetz, 2000). Darüber hinaus sind natürlich Ärz-

tInnen und die hinzugezogenen DolmetscherInnen zur Verschwiegenheit verpflichtet. §54 Abs. 1 ÄrzteG regelt „Der Arzt und seine Hilfspersonen sind zur Verschwiegenheit über alle ihnen in Ausübung ihres Berufes anvertrauten oder bekannt gewordenen Geheimnisse verpflichtet.“ (Ärztegesetz, 2016). Um die Verschwiegenheit des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin sicherzustellen, kann dies im Rahmen des Dienstvertrages explizit geregelt werden (Kletečka-Pulker, 2013, S.67).

Wird ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin von einer Krankenanstalt organisiert, so ist im Falle von Fehlübersetzungen das Fehlverhalten laut §1313a ABGB „Haftung für den Erfüllungsgehilfen“ der Krankenanstalt zuzurechnen (Leitner, K., Parrag, S., 2016, S.265). Auch hinzugezogene mehrsprachige MitarbeiterInnen einer Krankenanstalt zählen in dieser Hinsicht ebenso als Erfüllungsgehilfen der Krankenanstalt gemäß §1313a ABGB (Kletečka-Pulker, M., Parrag, S. 2015, S.125f.). Hier spricht man aber auch von der Übernahmefahrlässigkeit, da der Mitarbeiter bzw. die Mitarbeiterin „eine Tätigkeit übernimmt, ausführt oder weiterführt, obwohl ihm die dazu erforderlichen Fähigkeiten fehlen oder er der Aufgabe nicht gewachsen ist. Voraussetzung ist hierbei jedoch, dass der Täter zuvor als Garant für die Qualität seines späteren Verhaltens auftritt.“ (Jurastudent.de, 2015).

Zudem ist eine Einwilligung zur Behandlung des Patienten bzw. der Patientin notwendig und das setzt voraus, dass der Patient bzw. der Patientin aufgeklärt wurde und urteils- und einsichtsfähig ist (Straub, 2016). Kommt es zu dem Fall, dass eine Behandlung aufgrund von Sprachbarrieren nicht stattfinden kann, ist der Arzt bzw. die Ärztin, außer im Notfall gemäß §8 Abs. 3 und §22 Abs. 4 KAKuG (Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten, 2017) und §110 Abs. 2 StGB, nicht verpflichtet diesen Fall zu übernehmen. Liegt jedoch kein Notfall vor und der Arzt bzw. die Ärztin handelt ohne Einwilligung des Patienten bzw. der Patientin, macht sich der behandelnde Arzt bzw. die Ärztin aufgrund eigenmächtiger Heilbehandlung gemäß §110 Abs 1 StGB strafbar (Strafgesetzbuch, 2017).

Einige gesetzliche Ausnahmefälle, wie etwa §39 Abs 1 AMG (Arzneimittelgesetz, 2009), §49 Abs. 4 MPG (Medizinproduktegesetz, 2017), §5 ÄsthOpG (Bundesgesetz über die Durchführung von ästhetischen Behandlungen und Operationen, 2017) und §3 Abs 5 BSV (Blutspenderverordnung, 2017) bedürfen zusätzlich einer schriftlichen Aufklärung. Fremdsprachige Aufklärungsbögen oder –tafeln können außerdem als Gesprächshilfe eingesetzt werden, reichen jedoch alleine nicht aus. Können sich Arzt bzw. Ärztin und PatientIn aufgrund sprachlicher Diskrepanzen gar nicht verständigen, ist diese Situation auch nicht durch eine schlichte Unterschrift des Patienten auf einem fremdsprachigen Aufklärungsbogen gelöst, da dies keiner persönlichen Aufklärung gleichbedeutend ist (Straub, 2016; Kletečka-Pulker, 2013, S. 51). Der Arzt bzw. die Ärztin ist verpflichtet, durch Verständnisfragen zu prüfen, ob alles verstanden wurde (Wienke, 2017).

## **6.2. Rechtliche Rahmenbedingungen in der Justiz**

Im Gegensatz dazu regelt die Richtlinie 2010/64/EU des Europäischen Parlaments und des Rates das Recht auf Dolmetscherleistungen und Übersetzungen im Strafverfahren. Mitgliedstaaten müssen sicherstellen, dass „verdächtige oder beschuldigte Personen, die die Sprache des Strafverfahrens nicht verstehen, innerhalb einer angemessenen Frist eine schriftliche Übersetzung aller Unterlagen erhalten, um ein faires Verfahren zu gewährleisten“ (Europäisches Parlament, 2010). Die Europäische Menschenrechtskonvention (EMRK), die 1958 von Österreich ratifiziert wurde, ist eine zentrale Rechtsgrundlage für die Bestellung von DolmetscherInnen. Gemäß der EMRK gibt es Anforderungen für ein faires Verfahren, das besagt: Es ist erforderlich, dass „[...] eine reibungslose Kommunikation im Verfahren, vor allem der Einvernahme und der öffentlichen mündlichen Verhandlung [...]“ stattfindet. „Dies kann im Falle der Beteiligung fremdsprachiger Parteien nur unter der Beiziehung von geeigneten DolmetscherInnen erfolgen.“ (Maurer-Kober, B., 2006, S.18).

Artikel 5 Abs. 2 EMRK normiert, dass jeder Festgenommene über die Gründe seiner Festnahme und die gegenüber ihn erhobenen Beschuldigungen informiert werden muss. Artikel 6 Abs. 1 EMRK legt das Recht auf Parteiengehör, sprich das Recht auf Anhörung der beteiligten Parteien, fest. Nach Artikel 6 Abs. 3 lit. a EMRK hat jeder Angeklagte das Recht, „in möglichst kurzer Frist in einer für ihn



verständlichen Sprache in allen Einzelheiten über die Art und den Grund der gegen ihn erhobenen Beschuldigung in Kenntnis gesetzt zu werden.“ (Europäische Menschenrechtskonvention, 1998). Darüber hinaus kann jeder Angeklagte gemäß Artikel 6 Abs. 3 lit. e EMRK „die unentgeltliche Beiziehung eines Dolmetschers verlangen, wenn der Angeklagte die Verhandlungssprache des Gerichts nicht versteht oder sich nicht darin ausdrücken kann.“ (Europäische Menschenrechtskonvention, 1998). Die rechtlichen Bestimmungen des EMRK decken ebenso die rechtliche Grundlage für eine Beiziehung von DolmetscherInnen im Asylverfahren (Maurer-Kober, B., 2006, S.18).

## 7. ANWENDUNGEN IN DER MEDIZIN

### 7.1. Österreich

Die soziokulturelle Diversität macht sich auch in Europa bemerkbar. Der Trend der Zuwanderung in Österreich steigt über die Jahre hinweg stetig, das beleuchten auch aktuelle Zahlen der Statistik Austria. Der Anteil der Bevölkerung mit Migrationshintergrund liegt 2011 bei 18,7 Prozent und 2016 bei 22,1 Prozent der österreichischen Gesamtbevölkerung (Statistik Austria, 2017). Initiativen im Gesundheitsbereich für eine zufriedenstellende Versorgung von Personen mit Migrationshintergrund oder Menschen mit Hör- bzw. Sprachbeeinträchtigungen wurden in Österreich in den letzten Jahren ergriffen. Außerdem gibt es in Österreich Gesundheitsziele die vom Gesundheitsministerium Österreich als Orientierungsrahmen zur Steuerung des Gesundheitswesens 2012 definiert wurden und Handlungsschwerpunkte für die nächsten 20 Jahre vorgeben. Diese betreffen unter anderem „Für gesundheitliche Chancengerechtigkeit zwischen den Geschlechtern und soziökonomischen Gruppen, unabhängig von Herkunft und Alter sorgen“ und „Qualitativ hochstehende und effiziente Gesundheitsversorgung für alle nachhaltig sicherstellen“ (Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, 2017).

#### 7.1.1. Studie „Remote Interpreting via Skype“ im LKH Graz

Skype ist eine der weitverbreitetsten Software Applikation, die Videokommunikation unter der Verwendung von Webcams, PCs und mobilen Geräten ermöglicht. Die Studie „Remote Interpreting via Skype – Anwendungsmöglichkeiten von VoIP-Software im Bereich Community Interpreting – Communicate everywhere?“ wurde von Korak Christina Anna verfasst (Korak, 2010, S. 7f.). Skype ist eine kostenlose, benutzerfreundliche Software, die online zum Download zur Verfügung steht und mit der Video- oder Sprachanrufe getätigt werden können. Skype verwendet die „Voice over Internet Protocol“ (VoIP) Technologie (Skype, 2017), welche als „Sprachübertragung über paketvermittelte Datennetze auf Basis des Internetprotokolls“ zu verstehen ist (RTR GmbH, 2006, S.11).

Die empirische Studie wurde an der Frauenklinik am Landeskrankenhaus Graz von Juli bis November 2009 durchgeführt, um Grenzen und Möglichkeiten des

Dolmetschens über die Software Skype im medizinischen Bereich zu erforschen. Das Ziel bestand nicht nur darin, die technischen Voraussetzungen für das Dolmetschen via Skype zu beleuchten, sondern auch Einblicke in situationsspezifische Auffälligkeiten und Herausforderungen zu gewinnen (Korak, 2010, S. 7f.). Insgesamt wurden im Zuge des Projektes 17 ÄrztInnen und PatientInnen Gespräche über Skype in den Sprachen Türkisch, Arabisch und Russisch gedolmetscht. Das Sample setzte sich aus neun türkischen, fünf russischen und drei arabischen PatientInnen zusammen. Die DolmetscherInnen arbeiteten alle von Zuhause aus und wurden zuerst vom Krankenhauspersonal telefonisch kontaktiert, um deren Verfügbarkeit zu prüfen. Daraufhin wurde der Kontakt über Skype hergestellt und das Videodolmetschen startete (Korak, 2010, S. 88).

Für die empirische Studie wurden Fragebögen für ÄrztInnen, Krankenhauspersonal, DolmetscherInnen und PatientInnen vorbereitet. Zusätzlich wurden mit dem Programm „No. 23 Recorder“ neun Sprachmittlungen aufgezeichnet und Videomitschnitte wurden von drei Gesprächen angefertigt. Die PatientInnen mussten vor dem Videodolmetschen ihr Einverständnis zur Teilnahme an der Studie geben und erhielten davor entsprechende Informationen. Das LKH Graz genehmigte die Durchführung der Studie durch eine Ethikkommission und eine Soziologin prüfte sämtliche Fragebögen auf Verständlichkeit. Leitfadeninterviews wurden nach Ablauf der Studie mit sieben ÄrztInnen und fünf DolmetscherInnen hinsichtlich ihrer Erfahrungen zum Dolmetschen via Skype durchgeführt (Korak, 2010, S. 88).

Vor Beginn der empirischen Studie am Landeskrankenhaus Graz führte Korak eine Testphase zum Dolmetschen über Skype durch, indem sie persönlich als Dolmetscherin fungierte. Ein Asylantrag bei einer österreichischen Behörde sowie zwei Arztgespräche wurden von der Verfasserin der Studie ins Spanische bzw. ins Deutsche gedolmetscht. Im Laufe dieser Testphase kristallisierten sich einige Besonderheiten und Probleme heraus. Rausch- oder Nebengeräusche in der Leitung führten oft zu Herausforderungen. Es stellte sich heraus, dass sich ein Headset gegenüber der Verwendung des integrierten Mikrofons oder des Lautsprechers empfiehlt (Korak, 2010, S. 73f.). Die Fragebogenerhebung der PatientInnen ergab eine durchschnittliche Zufriedenheit des Dolmetschens über

Skype. Signifikante Abweichungen davon, nach Sprachen der PatientInnen betrachtet, konnten nicht festgestellt werden. Dennoch waren die arabisch- und russischsprachigen PatientInnen weniger zufrieden als die PatientInnen türkischer Abstammung. Zudem wurde kein Zusammenhang zwischen der Erfahrung mit DolmetscherInnen und der Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Technologien eruiert. Drei türkischsprachige PatientInnen haben angegeben, Dolmetschen via Skype dem Dolmetschen vor Ort vorzuziehen. Lediglich eine PatientIn davon hatte zuvor Erfahrung mit DolmetscherInnen. Mehrheitlich gaben die TeilnehmerInnen an, einen Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin vor Ort zu bevorzugen (Korak, 2010, S. 91ff.).

Die Erhebung der Fragebögen für die ÄrztInnen und das Krankenhauspersonal, n=17, ergab folgende Ergebnisse. Die allgemeine Zufriedenheit der ÄrztInnen und des Krankenhauspersonals mit dem Dolmetschen über Skype ergab einen Mittelwert von 1.35, wobei 1 sehr zufrieden darstellt. Verglichen mit den PatientInnen ergab sich hierbei ein besserer Wert. Die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen drückte sich auch darin aus, dass es den ÄrztInnen und dem Krankenhauspersonal nichts ausmachte, dass der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin nicht vor Ort war. Dies wurde häufig mit der Tatsache begründet, dass die Kommunikation nicht unter der Skype-Verbindung gelitten hätte. Als Vorteile wurden Zeitersparnis, Flexibilität, 24-Stunden Verfügbarkeit und Kostenersparnis genannt. Die Tonqualität wurde insgesamt mit gut, Mittelwert von 1.65, bewertet, die Bildqualität wurde jedoch schlechter, mit einem Mittelwert von 2.06, beurteilt. Der technische Aufwand wurde als gering empfunden und die Zeitersparnis durch das Remote Interpreting war laut Angaben groß (Korak, 2010, S. 97ff.).

Der konzipierte Fragebogen für die DolmetscherInnen war hinsichtlich Ton- und Bildqualität detaillierter, um die in diesem Zusammenhang stehenden Probleme zu identifizieren. Im Gesamten ergab die Bewertung der Ton- bzw. der Bildqualität einen Mittelwert von 1.71 und die Standardabweichung belief sich auf 0.89 bzw. 0.66. Folgende Störfaktoren für die Tonqualität wurden von den TeilnehmerInnen erwähnt. Abbildung 2 präsentiert die Ergebnisse hinsichtlich der aufgetretenen Störfaktoren für die Tonqualität von Skype. Die Beurteilung war folgendermaßen gegeben: 1 = selten, 2 = manchmal, 3= oft, 4= sehr oft, 5 = andauernd.

Bei insgesamt sechs von 17 Dolmetschungen konnte die Gegenseite den Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin manchmal nicht hören, der Mittelwert lag hierbei bei 2.33. Bei vier Fällen gab der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin an, die Gegenseite selten nicht gehört zu haben. Der Mittelwert liegt hier bei 1.75. Das Echo war bei drei Sprachmittlungen ein Störfaktor und trat im Mittel oft auf. Zu Rauschgeräuschen in der Leitung kam es oft, der Mittelwert besagt 2.67. Bei sechs Gesprächen kam es manchmal zu überlappender Rede, Mittelwert liegt bei 2.17. Hier ist anzumerken, dass, laut Dokumentation, sich die GesprächspartnerInnen ins Wort fielen und es sich nicht um ein technisches Problem handelte (Korak, 2010, S. 106ff.).

#### Aufgetretene Störfaktoren für die Tonqualität von Skype

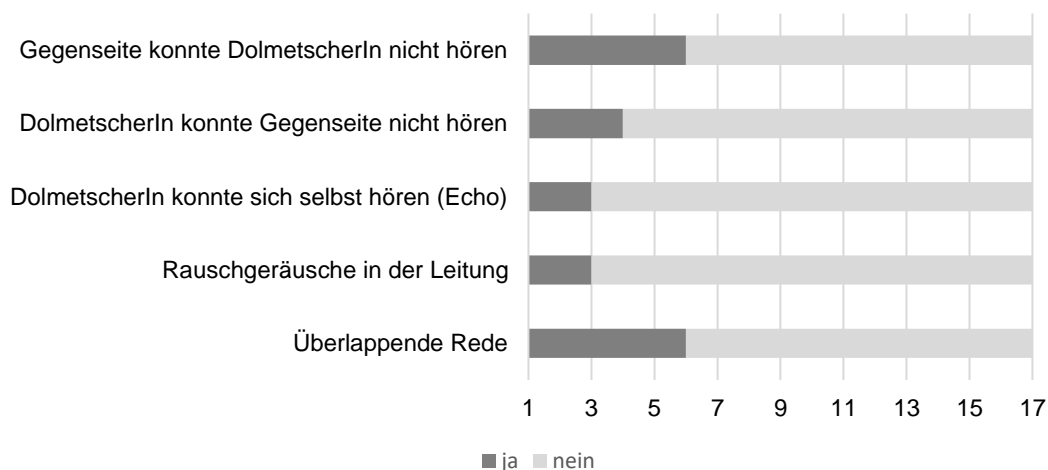


Abbildung 7 Remote Interpreting via Skype - Tonqualität

Korak (2010) recherchierte relevante Funktionen von Skype für das Dolmetschen. Empfohlen ist ein schneller Internetanschluss, von bestenfalls Breitband mit 384Kbit/s, eine Prozessorleistung von mindestens 1 GHz des Computers, ein Arbeitsspeicher von mindestens 256 MG und eine sehr gute Auflösung der Webcam ist außerdem für das Videodolmetschen bedeutend (Korak, 2010, S.66). Die Internetverbindung des LKH Graz betrug 100 Mbit/s und die Prozessorgeschwindigkeit des verwendeten PCs belief sich auf 1,8 GhZ und war mit einem RAM Speicher von 1 GB ausgestattet (Korak, 2010, S.113).

Die qualitative Analyse dieser Studie umfasste die Leitfadeninterviews mit den ÄrztInnen und den DolmetscherInnen. Insgesamt wurden fünf DolmetscherInnen

interviewt und sieben ÄrztInnen befragt. Alle ÄrztInnen (n=7) hatten bereits Erfahrungen mit DolmetscherInnen und vier davon verfügten über etwaige Erfahrungen mit Skype. Sechs der interviewten ÄrztInnen empfanden den Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin als deren direkten Ansprechpartner. Vier Befragte erwähnten das Fehlen der kulturellen Interpretation des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin vor Ort, das beim Dolmetschen über Skype wegfällt (Korak, 2010, S. 120ff.).

„Ich habe über die DolmetscherInnen dieses Kulturverständnis gelernt. [...] Das ist doch im Videosetting dann eine eher nüchterne Angelegenheit. [...] Die DolmetscherInnen geben mir davor oder danach noch Informationen zu Verhaltensmaßnahmen der PatientInnen.“ (Korak, 2010, S. 123).

Mehrheitlich wurde das Dolmetschen via Skype als unproblematisch und positiv beurteilt. Alle ÄrztInnen sahen Skype als eine zukünftige Methode am LKH Graz, unter Vorbehalt, dass die gesetzlichen Bedingungen abgeklärt sind. Für komplexe und heikle Themen bevorzugten manchen ÄrztInnen jedoch ein persönliches Gespräch. Eine Ärztin beschreibt den Bildschirm als kleine aber merkliche Barriere (Korak, 2010, S. 119ff.).

„Die Message ist nicht anders. [...] Ich empfinde es trotzdem als minimale Barriere, die ich nicht haben möchte, wenn ich eine Mitteilung machen muss [...] da brauche ich [...] die Präsenz der Person direkt, weil der Transport der Information ein anderer ist. Der Bildschirm filtert mir etwas. [...] Die Mitteilung von ganz simplen Sachen ist oft notwendig und [...] da finde ich das Skypen hervorragend.“ (Korak, 2010, S. 123).

Die Leitfadeninterviews mit den DolmetscherInnen (n=5) haben zu verschiedenen Erkenntnissen geführt. Die Distanz und Anonymität zwischen DolmetscherInnen und PatientInnen beschrieb eine Person als ungewohnt und schwierig ein Vertrauen aufzubauen. Mehrere DolmetscherInnen führten an, dass die PatientInnen eher skeptisch auf sie wirkten, sich dies aber nach der Zeit legte. Hervorgehoben wurden hier besonders die arabischsprachigen PatientInnen, denen es wichtig sei eine Beziehung zum Dolmetscher bzw. zur Dolmetscherin aufzu-

bauen. Deshalb würden AraberInnen das Dolmetschen über Skype eher ablehnen. Ebenso wurde die fehlende Ausdrucksmöglichkeit hinsichtlich der Körpersprache als problematisch erwähnt. Zwei DolmetscherInnen betonten, dass sie bei der Sprachmittlung über Skype keine Einführung zur Krankengeschichte erfahren hätten und dies ein Nachteil für sie gewesen sei. Vor Ort sei dies jedoch immer der Fall (Korak, 2010, S. 127ff.).

Grundsätzlich würden alle Befragten auch in Zukunft Skype zum Dolmetschen verwenden. Zwei DolmetscherInnen gaben an, dass es praktisch ist von zu Hause aus arbeiten zu können. Eine andere Befragte nannte die visuelle Komponente als sehr essentiell, während eine andere DolmetscherIn das Telefondolmetschen aufgrund der Mobilität vorzieht. Den technischen Aufwand und die Handhabung von Skype beurteilten alle DolmetscherInnen als gering (Korak, 2010, S. 129). Die Erfüllung der technischen Bedingungen reicht jedoch nicht ganz aus. Zudem ist es wichtig, den Inanspruchnehmenden „Customer Education“ zu bieten, um einer effizienten Kommunikation beizutragen. Im Hinblick auf die Merkmale dieser Gesprächssituation sollen die Beteiligten informiert und sensibilisiert werden. Konkrete Beispiele dafür sind nach Korak die Gesprächspartner nicht zu unterbrechen, Zeit für Rückfragen nach der Dolmetschung geben, alle Gesprächspartner als gleichwertige Kommunikationspartner betrachten, ein ruhiges Umfeld sowie optimale Lichtquellen (Korak, 2010, S. 141f.).

Es gilt die Grenzen des Remote Interpreting via Skype auszuloten. Eine Schlussfolgerung von Koraks Studie war, Skype für kurze und einfache Gespräche zu beschränken, diese Kommunikationsalternative jedoch nicht für komplexere Gesprächsinhalte, wie etwa bei psychisch kranken PatientInnen, einzusetzen (Korak, 2010, S. 144). Auf die Frage der Verschlüsselung der gesendeten Daten über Skype und die rechtlichen Rahmenbedingungen ging Korak im Rahmen der Studie nicht ein. Laut Skype werden „alle Sprach- und Videoanrufe, Dateiübertragungen und Sofortnachrichten zwischen Skype-Nutzern verschlüsselt.“ (Skype, 2017). Um vertrauliche Informationen zu schützen, verwendet Skype den Advanced Encryption Standard (AES), auch unter Rijndael bekannt. Dies ist ein erweiterter Verschlüsselungsstandard, der auch von US-Regierungsbehörden verwendet wird (Skype, 2017).

## 7.1.2. Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitsbereich“

### 7.1.2.1. Projektbeschreibung

Videodolmetschen wird in manchen der größten Städte Österreichs bereits erfolgreich eingesetzt (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Die Österreichische Plattform Patientensicherheit und das Bundesministerium für Gesundheit setzten 2011 einen ersten Schritt in diese Richtung. Die Österreichische Plattform Patientensicherheit ist eine Arbeitsgruppe für Migration und Gesundheit, die sich die Verbesserung der Gesundheitsversorgung von MigrantInnen zum Ziel gesetzt hat (Österreichische Plattform Patientensicherheit, 2017). Um die Sicherheit der PatientInnen und MitarbeiterInnen zu verbessern, wurde eine Arbeitsgruppe zum Thema „Umgang mit nicht-deutsch-sprachigen Patienten/Patientinnen“ gegründet und eine wissenschaftliche Tagung betreffend „Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Gesundheit und Übersetzung“ fand in Wien statt (Söllner, 2017; Kaelin, L., Kletečka-Pulker, M., Körtner, U., 2013).

Während Videokonferenzen in manchen medizinischen Arbeitsbereichen wie etwa für Tumorboards weltweit, und auch in Österreich, bereits fixer Bestandteil im Arbeitsalltag sind, wurden im Rahmen des ersten österreichischen Forschungsprojektes zum Thema „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ neue Möglichkeiten getestet. Das Pilotprojekt startete 2013 mit dem Ziel, durch den gegenwärtigen Fortschritt in der Kommunikationstechnologie und durch technisch innovative Lösungsansätze Chancen zu ergreifen und Veränderungen im Gesundheitsbereich zu schaffen. Das Projekt konzentrierte sich auf die Bereiche Gesundheitsversorgung und Primärprävention, um Menschen mit Migrationshintergrund oder Hör- bzw. Sprachproblemen in Österreich einen guten Zugang zum Gesundheitssystem und eine gesundheitliche Chancengleichheit zu gewährleisten (Österreichische Plattform Patientensicherheit, 2017).

Unter der Projektleitung von Maria Kletečka-Pulker, sowie in Kooperation mit dem Bundesministerium für Gesundheit, dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien, dem Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien, dem Service Center ÖGS Barrierefrei und der Firma VisoCon begann das 1,5-jährige Pilotprojekt im Oktober 2013 mit einer sechsmonatigen



Testphase (Institut für Ethik und Recht in der Medizin, 2017). Für dieses Projekt wurde eine zentrale Stelle für Österreich eingerichtet. Speziell für den Gesundheitsbereich geschulte DolmetscherInnen waren 16 Stunden täglich im Einsatz und standen für die Sprachen Türkisch, Bosnisch, Serbisch, Kroatisch und Österreichische Gebärdensprache zu Verfügung. Die DolmetscherInnen waren über einen Computer via Videokonferenz erreichbar und dadurch hatten die Ärzte bzw. Ärztinnen die Möglichkeit, technisch unkompliziert einen Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin zur Behandlung zuzuschalten. Die Ärzte bzw. Ärztinnen konnten über den E-Dolmetscher die benötigte Sprache auswählen und dann per Knopfdruck einen Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin in der Zentrale kontaktieren. Der Videodolmetschservice wurde im sogenannten „konsekutiven Modus“ durchgeführt (Söllner, 2017; Kautz, 2000, S.22; ORF, 2013).

Um die individuellen Bedürfnisse sowie die räumlichen und organisatorischen Anforderungen von den ProjektteilnehmerInnen zu erfüllen, waren Setting orientierte Lösungen hinsichtlich Soft- und Hardware ein zentraler Ansatz. Der E-Dolmetscher, der für dieses Pilotprojekt konzipiert wurde, war eine State-of-the-Art Hard- und Softwarelösung für Ad-hoc-Dolmetschereinsätze. Durch eine „One-Touch-Call“ Lösung wurde den Angehörigen der Gesundheitsberufe eine flexible und technisch barrierefreie Verwendung des E-Dolmetschers gestaltet. Jedes Endgerät war mit einem Mikrofon und einer HD-Videokamera ausgestattet und die Möglichkeit des „Privacy Mode“ gewährte dem Patienten bzw. der Patientin jederzeit ausreichend Privatsphäre (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 20). Für die technische Durchführung des Projektes war der Entwickler des E-Dolmetschers, die Firma VisoCon, verantwortlich (Söllner, 2017).

Die Aussendung dieses Pilotprojektes erfolgte über die Österreichische Ärztekammer und in diesem Sinne wurden interessierte MedizinerInnen kontaktiert und eingeladen, kostenlos teilzunehmen und den Videodolmetschservice zu testen. Trotz großem Interesse, stellte sich bereits in der ersten Anwerbungsphase heraus, dass viele Einrichtungen die technischen Mindestvoraussetzungen, Internet mit ausreichender Bandbreite, nicht erfüllen konnten. In anderen Fällen wäre eine Aufrüstung der vorhandenen Technik nötig gewesen, welches ungeplante Zusatzkosten verursacht hätte und außerdem zeitaufwändig gewesen

wäre. Darüber hinaus stellte sich heraus, dass ein weiterer Grund der Nichtannahme des Tools das fehlende Problembewusstsein über etwaige Risiken des Laiendolmetschens ist. Andere MedizinerInnen hatten kein Interesse an etwaigen neuen Forschungsvorhaben, mit der Begründung von geringen zeitlichen Kapazitäten.

Zwölf Ambulanzen und Institutionen aus Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark und Wien starteten im Oktober 2013 jedenfalls mit der Testphase des Projektes. Die teilnehmenden Endpunkte setzten sich folgendermaßen zusammen: zwei Notaufnahmen, drei Stationen, vier Ambulanzen, eine Psychiatrie, ein Rehabilitationszentrum und eine Pensionsbegutachtungsstelle (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 51). Für die Auswahl der teilnehmenden Ambulanzen und Institutionen wurde vor allem der Fokus auf das Setting Notaufnahme gelegt, da rasche und flexible Verfügbarkeit besonders in diesem Bereich hoch eingeschätzt wird (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 22., Söllner, 2017). Eine Grundvoraussetzung für ein qualitätsgesichertes Projekt war, dass die DolmetscherInnen eine spezielle Schulung für den Einsatz im Gesundheitswesen erhielten. Finanzielle Förderungen erhielt das Projekt durch Fonds Gesundes Österreich, Allgemeiner Unfallversicherungsanstalt, Wiener Krankenanstaltenverbund, Pensionsversicherungsanstalt, St. Anna Kinderspital, Niederösterreichischer Landeskliniken-Holding, Steiermärkischer Krankenanstaltengesellschaft und vom Allgemeinen Krankenhaus Linz (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 19).

#### 7.1.2.2. Forschungsziele und Potenziale

Das Ziel des Pilotprojektes war, einen Beitrag zur professionellen Behandlung von PatientInnen mit Hör- bzw. Verständigungsschwierigkeiten zu leisten und das Bewusstsein zu schärfen, dass LaiendolmetscherInnen keine Ideallösung darstellen (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 19). Durch die Einführung eines Videodolmetsch-Service-Tools wird die Arbeitssituation der MitarbeiterInnen verbessert und LaiendolmetscherInnen und MedizinerInnen rechtliche Sicherheit garantiert. Das Hinzuziehen von professionellen DolmetscherInnen bringt den Vorteil, dass diese unparteiisch sind und die nötige Distanz mitbringen. Ganz wichtig ist, dass die DolmetscherInnen über das nötige Fachvokabular verfügen

und nur das Gesagte wiedergeben ohne etwas zu beschönigen oder zu unterschlagen (ORF, 2013). Der Videodolmetschdienst hat großes Potential, eine längerfristige Qualitätssicherung zu gewährleisten. Diese elektronische Unterstützung verschafft dem involvierten Gesundheitspersonal mehr Flexibilität und Handlungskompetenz und die Nutzung von gesundheitsfördernden Angeboten wird allgemein leichter und effektiver gestaltet. Außerdem wird MigrantInnen mit wenig bis keinen Deutschkenntnissen dadurch eine Anbindung zu vorhandenen Unterstützungsnetzwerken und Institutionen geboten (Söllner, 2017; Österreichische Plattform Patientensicherheit, 2017).

#### 7.1.2.3. Ergebnisse der wissenschaftlichen Studie

Das Pilotprojekt wurde von einer wissenschaftlichen Studie begleitet, um zu eruieren, inwieweit die Ansprüche des Videodolmetschservices erfüllt wurden. Die Forschungsfragen der vorliegenden Studie befassen sich schwerpunktmäßig mit dem Einfluss auf die Qualität in der Versorgung von PatientInnen, dem Mehrwert für involviertes Gesundheitspersonal und dem Beitrag zur Kostenreduzierung. Die Ergebnisse der wissenschaftlichen Studie und der Endbericht wurden 2015 veröffentlicht (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 15). Die Datenerhebung erfolgte mit einem Mix-Methods-Design, welches qualitative und quantitative Analyseformen enthält. Die wissenschaftliche Studie basiert neben den dokumentierten Verbindungsdaten der Videokonferenz-Software auf den semi-strukturierten Interviews mit Angehörigen der Gesundheitsberufe sowie DolmetscherInnen und zwei Fragebögen (Söllner, 2017, S.10; Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 23).

Die generierten Samples der qualitativen Analyseform ergaben 12 Interviews mit DolmetscherInnen und 34 Interviews mit Angehörigen der Gesundheitsberufe. An der Fragebogenerhebung des Gesundheitspersonals nahmen 144 Personen teil, welches eine Rücklaufquote von 45 Prozent darstellt. Die Fragebögen für die PatientInnen wurden in die Sprachen Türkisch, Bosnisch, Kroatisch und Serbisch übersetzt und für die Fremdsprache Österreichische Gebärdensprache wurde der Fragebogen in Zusammenarbeit mit dem Service Center ÖGS Barrierefrei sprachlich verständlicher überarbeitet. Bei der Durchführung der Fragebogenerhebung der PatientInnen konnte lediglich eine Rücklaufquote von 21 Prozent, 44 Fragebögen, erzielt werden und auch nur vier der insgesamt 12 teilnehmenden

Endpunkten retournierten PatientInnen-Fragebögen. Grund für die geringe Rücklaufquote ist möglicherweise die gewählte quantitative Erhebungsmethode (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 25f.).

Im Rahmen der Fragebogenerhebung des Gesundheitspersonals (n=144) wurde die Häufigkeit von Sprachbarrieren im medizinischen Alltag erhoben, die in Abbildung 8 dargestellt sind. 71 Prozent der Befragten sind mindestens zwei bis drei Mal pro Woche, wenn nicht sogar täglich, mit Sprachbarrieren konfrontiert. 24 Prozent der Fragebogenteilnehmer gaben an, dass in der Ausübung ihrer Arbeit ein bis zwei Mal pro Monat Verständigungsschwierigkeiten mit PatientInnen auftreten. Im Rahmen der qualitativen Analyseform wurden die Migrations- und Flüchtlingsströme im Zusammenhang des national- und weltpolitischen Geschehens und die Arbeitsmigration als Gründe für die Problematik der hohen Sprachbedürfnisse der nicht-deutschsprachigen PatientInnen betont (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 32.).

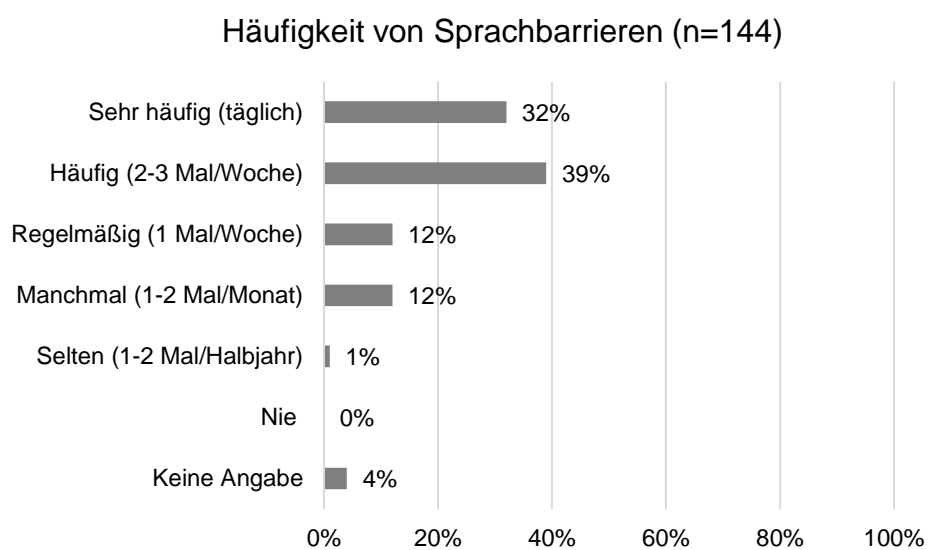


Abbildung 8 Häufigkeit von Sprachbarrieren

Im Rahmen des Videodolmetsch-Projektes wurden 213 Video-Calls getätigt. Dabei wurde eine sukzessive Steigerung der Nutzung über die Monate hinweg beobachtet und der Höhepunkt von 63 Video-Calls pro Monat wurde im Februar 2014 erreicht (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 52). Die Auswertung betreffend Video-Calls nach Sprachen hat ergeben, dass die angebotenen Sprachen Türkisch mit 47 Prozent und Bosnisch, Kroatisch, Serbisch (BKS) mit 44 Prozent im

nahezu gleichen Ausmaß nachgefragt wurden. Demgegenüber wurde die Österreichische Gebärdensprache im Testzeitraum zu einem wesentlich geringeren Anteil, 9 Prozent, verwendet. Großer Bedarf an weiteren Sprachen bestand vor allem für Albanisch Bulgarisch, Polnisch, Russisch, Tschetschenisch, Ungarisch. Die finanziellen Mittel des Forschungsprojektes reichten nicht aus, um eine weitere Sprache im gleichen Ausmaß anzubieten. Hierfür wäre ein zusätzlicher Kostenaufwand von 80.000 Euro nötig gewesen (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 54).

Wichtige Aspekte beim Einsatz eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin wurden mittels Fragebogenerhebung der Angehörigen der Gesundheitsberufe bewertet und ist in Abbildung 9 ersichtlich. Der Faktor Zeit ist für die Befragten in ihrem Arbeitsalltag ein zentraler Aspekt. Die Möglichkeit zur Steigerung von Effizienz und Effektivität durch die Nutzung eines Videodolmetschdienstes war eines der am häufigsten erwähnten Argumente (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 86). Die wichtigsten Aspekte bei dieser Frage etablierten sich als die schnelle Verfügbarkeit eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin (79 Prozent) und der Verlass auf Verschwiegenheit (76 Prozent) (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 63ff.).

Wichtige Aspekte beim Einsatz von E-DolmetscherInnen  
(n=144)

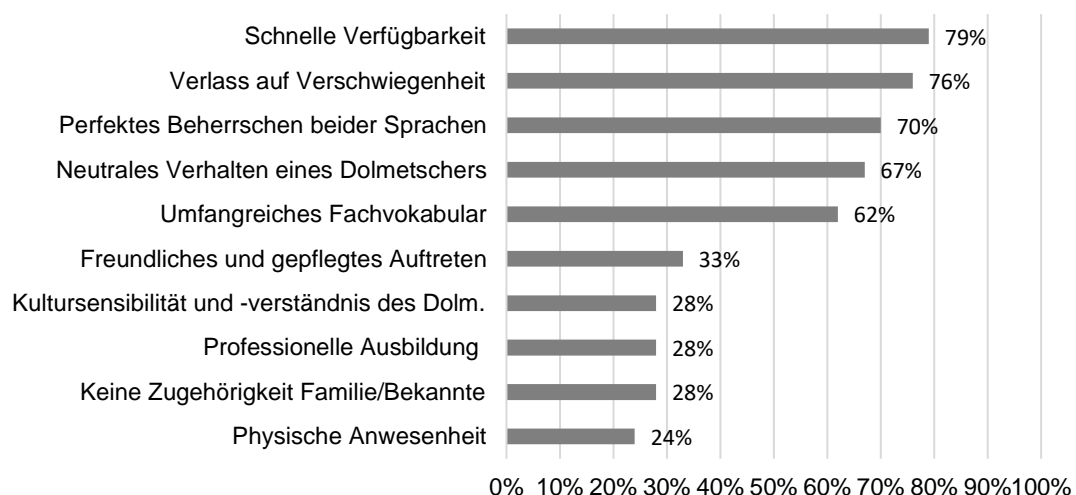


Abbildung 9 Wichtige Aspekte beim Einsatz von E-DolmetscherInnen

Sprach-, Kultur- und translatorische Kompetenzen sind drei zentrale Qualitätskriterien eines professionellen Dolmetschers (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S.

60ff.). So gaben auch 70 Prozent der Befragten an, dass perfektes Beherrschen beider Sprachen eine hohe Wertigkeit hat, sowie ist für 62 Prozent der FragebogenteilnehmerInnen umfangreiches Fachvokabular ebenso bedeutend. Eine professionelle Ausbildung ist nur für 28 Prozent der TeilnehmerInnen wichtig. Jedoch ist anzumerken, dass das perfekte Beherrschen von Sprachen und ein umfangreiches Fachvokabular auf einer professionellen (universitären) Ausbildung beruht. Kultursensibilität und –verständnis wurden von 28 Prozent der Befragten als wichtigen Aspekt beurteilt. Eine neutrale Stellung eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin ist für 28 Prozent der Fragebogenteilnehmer von Bedeutung und die physische Anwesenheit eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin wird als weniger störend beschrieben (24 Prozent) (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 63ff.). Die befragten MedizinerInnen gaben an, dass „der remote zugeschaltete Dolmetscher dazu beigetragen hat, dass insgesamt eine ruhigere und somit konzentriertere Arbeitsatmosphäre geschaffen wurde“ (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 72). Von Seiten der PatientInnen kann es beim Hinzuziehen eines professionellen Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin oft zu gewissen Unsicherheiten kommen. Im Zuge der Fragebogenerhebung der PatientInnen (n=44) gaben jedenfalls 18 Prozent der befragten PatientInnen an, dass sie Angehörige oder Bekannte als SprachmittlerInnen bevorzugen. Besonders für unkomplizierte Situationen wie etwa bei einer Erkältung ist es naheliegend, einen Sprachmittler hinzuzuziehen. Angehörige bieten auch oft eine emotionale Stütze und übermitteln den PatientInnen mehr Sicherheit, als extern hinzugezogene DolmetscherInnen (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 74).

Abbildung 10 stellt die Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim Einsatz eines Videodolmetschers gegenüber. Beim Heranziehen eines Videodolmetschers gaben 78 Prozent der Befragten die schnelle Verfügbarkeit eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin als ihnen wichtigen Aspekt an. Eine benutzerfreundliche Technik ist für 60 Prozent der Angehörigen der Gesundheitsberufe von Bedeutung. Datenschutzrechtliche Aspekte und die rechtliche Sicherheit sind ein wesentlicher Aspekt für 53 Prozent bzw. 51 Prozent der Befragten. Die visuelle Verbindung zum Dolmetscher bzw. zur Dolmetscherin ist beim Remote Interpreting für 44 Prozent ein weiterer wichtiger Aspekt. Die physische Abwesenheit des Videodolmetschers wurde durchaus positiv bewertet. Für immerhin 30 Prozent

muss der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin nicht mehr vor Ort anwesend sein. Keine Zugehörigkeit des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin wurden von nur 26 Prozent der Befragten als wichtigen Aspekten definiert und die Kostenersparnis ist für 25 Prozent der TeilnehmerInnen ein wesentlicher Gesichtspunkt (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 73ff.).

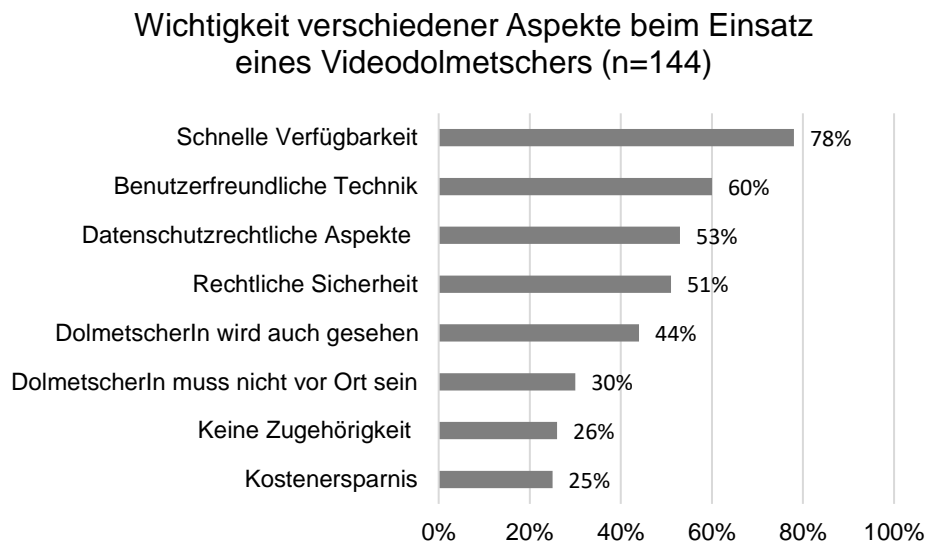


Abbildung 10 Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim Einsatz eines Videodolmetschers

Im Zuge des Forschungsprojektes wurde die Frage „Ist das Videodolmetschen ein geeignetes neues Tool für das Gesundheitswesen?“ intensiv diskutiert. Ein erwähnter Vorteil der potentiellen Arbeitserleichterung wurde vielfach von den Angehörigen der Gesundheitsberufe angeführt. Kosten- und zeitintensive Verzögerungen aufgrund von Mehruntersuchungen konnten durch den Einsatz von Videodolmetschdienste verhindert werden und konnte zu einer spürbaren effizienteren Versorgung von nicht-deutschsprachigen PatientInnen beitragen (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S.89, 105). Zudem erklärten die MedizinerInnen, dass durch die professionelle Dolmetschlösung eine höhere Rechtssicherheit gegeben war. Die Angehörigen der Gesundheitsberufe konnten dadurch eigenständiger und effektiver arbeiten, ohne Zweifel zu haben, dass verzerrte Informationen aufgrund von Sprachbarrieren Einfluss auf die Qualität oder den Verlauf der Behandlung nehmen könnten (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S.115).

Dolmetschen unter Einsatz moderner Kommunikationstechnologie stellt eine sich auf vielseitigen Ebenen lohnende Unternehmung dar und scheint realistisch durchführ- und finanzierbar zu sein. Die Forschungsergebnisse legen dar, dass der Einsatz von qualifizierten DolmetscherInnen die PatientInnen- und MitarbeiterInnensicherheit maßgeblich und nachhaltig erhöht. 57 Prozent der befragten PatientInnen (n=44) gaben an, das Videodolmetschangebot als sehr hilfreich empfunden zu haben und 73 Prozent von ihnen würden das Angebot beim nächsten Mal gerne wieder in Anspruch nehmen (Söllner, 2017, S. 11; Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 113). 97 Prozent der befragten Angehörigen der Gesundheitsberufe, die den Videodolmetscher bereits verwendet haben (n=58), würden einen E-Dolmetscher beim nächsten Mal wiederverwenden (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 111). Ein weiterer positiver Effekt des Videodolmetschens ist auch die höhere und flexiblere Erreichbarkeit, besonders an Randzeiten (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 120). Dazu leistete das Projekt den Beitrag, die Ausbildung für DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich fortzuführen und zu etablieren. Infolgedessen wurde der Anstoß zur Weiterentwicklung des Berufsfeldes „professionelle (Video-) Gesundheitsdolmetscher“ erzielt (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S.19).

Die Datenschutzkommission wurde vor Beginn des Forschungsprojektes bereits betreffend rechtlicher Rahmenbedingungen hinzugezogen (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S.126). Notwendige Vereinbarungen hinsichtlich datenschutzrechtliche Fragen wurden im Vorhinein getätigt. Ein Auftraggeber ist außerdem immer verpflichtet, Informationen über die Einhaltung der Datensicherheit vom Dienstleister einzuholen. Bei ausreichender Gewähr einer sicheren und rechtmäßigen Datenverwendung dürfen Auftraggeber (die Krankenanstalten) einen Dienstleister (hier: der die Dolmetschzentrale eingerichtet hat – in diesem Fall Österreichische Plattform Patientensicherheit in Kooperation mit dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien) in Anspruch nehmen. Jegliche Maßnahmen zur Gewährung der Datensicherheit im Sinne des §14 DSGVO wurden im Rahmen des Pilotprojektes berücksichtigt. Die Daten wurden geschützt und für Unbefugte unzugänglich gemacht (Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S.127; Datenschutzgesetz, 2000). Peter Merschitz, technischer Projektleiter des Pilotprojektes, bestätigte zum Punkt Datensicherheit im Interview mit dem ORF



zum Beitrag Videodolmetschen am 8.11.2013 „[...] das sind Punkt zu Punkt Verbindungen, wo wir dezidiert definieren wo der Endpunkt ist. Der Endpunkt ist beim Dolmetscher und der Anfangspunkt ist bei Arzt und beim Patienten. Dazwischen ist eigentlich nichts bis auf eine große Verschlüsselung und das basiert alles innerhalb von Österreich.“ (ORF, 2013).

### 7.1.3. SAVD Videodolmetschen GmbH

#### 7.1.3.1. Unternehmensüberblick

Die SAVD Videodolmetschen GmbH ist eine aus dem Pilotprojekt „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ weiterentwickelte Betreibergesellschaft, die im Herbst 2014 gegründet wurde. Das österreichische Unternehmen erweitert den professionellen Videodolmetschservice auf unterschiedliche Settings, den Sozial- und Justizbereich. Neben dem Videodolmetschdienst wird auch der Dolmetschservice via Telefon angeboten. Das E-Dolmetsch Angebot des Unternehmens erweckt in vielen europäischen Ländern große Aufmerksamkeit und bringt eine neue, professionelle Lösungsstrategie zur Überwindung von Sprach- und Kommunikationsbarrieren für das österreichische Gesundheitswesen auf den Markt (Söllner, 2017; SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

In einem Interview mit dem ORF Heute konkret (veröffentlicht Februar 2016) berichtet ein Chirurg im niedergelassenen Bereich zum Thema Videodolmetschen, dass die Krankenkassen die Kosten für einen Dolmetsch Service nicht übernehmen. Der Arzt erhält pro PatientIn, pro Quartal nicht einmal 26 Euro, wenn keine Sonderleistungen erfolgen. Das Problem ist, dass ein 15-minütiger SAVD Dolmetsch Service 30 Euro kostet. Der Arzt verliert somit fast 5 Euro pro Einsatz eines Videodolmetschdienstes, das auf längere Sicht betrachtet nicht zumutbar ist. Das Gesundheitsministerium kennt die Notwendigkeit des Videodolmetschens und „würde es unterstützen“, laut Videobericht des ORFs. Von rund 2 000 Spitälern in Österreich wird der SAVD Videodolmetschdienst erst von 21 Spitälern verwendet (ORF, 2016).

Das Dolmetscherteam der SAVD Videodolmetschen GmbH besteht aus rund 750 DolmetscherInnen und garantiert höchstmögliche Qualität und bedarfsgerechte Dienstleistungen innerhalb durchschnittlich 23 Sekunden. Alle DolmetscherInnen verfügen über ein akademisches Studium und müssen ein Spezialwissen im Bereich der Medizin mitbringen (ORF, 2016). Das Unternehmen bietet 50 verschiedene Sprachen und deckt damit einen großen Bedarf ab (Söllner, 2017). Zu den am häufigsten nachgefragten Sprachen zählen Arabisch, Kroatisch, Bosnisch, Serbisch, Türkisch und Russisch (ORF, 2016). Das Unternehmen zählt bereits 23 500 Anwender aus sieben verschiedenen Branchen – Gesundheit, Justiz, Arbeitsmarkt, Polizei und Asyl, Kommunales, NGO“s und Speziallösungen (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Die Plattformunabhängigkeit besagt, dass die Anwendbarkeit auf jedem Endgerät (PC, Laptop, Pads und mobilen Endgeräten) gegeben ist. Um eine bedarfsgerechte und schnelle Dienstleistung zu gewährleisten, sorgen bereits etablierte strategische Partnerschaften wie Cisco, Dimension Data und T-Systems für rasche Hilfe für Einrichtungen. Eine optimale Risikominimierung ist durch die Rechtssicherheit gegeben. Außerdem wird der Umgang mit sensiblen Daten vertraulich behandelt und die SAVD Lösung entspricht den nationalen Datenschutzbestimmungen, als auch den Vorgaben der EU. Die SAVD Videodolmetschen GmbH respektiert den Datenschutz aller Benutzer dieser Webseite und betont, dass „alle persönlichen Informationen, die der Benutzer SAVD Videodolmetschen zur Verfügung stellt [...] stets vertraulich und in Übereinstimmung mit dem jeweils anzuwendenden Datenschutzgesetz behandelt wird.“ (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). 2015 wurde der Fokus auf den deutschsprachigen Raum gerichtet, da dieser eine monatliche Wachstumsrate von 35 Prozent zeigte und den wichtigsten Markt des Unternehmens darstellt. Ende 2016 publizierte die SAVD Videodolmetsch GmbH, dass ein nahezu 100 Prozent-iger Marktanteil im deutschsprachigen Raum gelungen sei. Rückblickend auf das Jahr 2016, wurden laut SAVD 150 000 Videodolmetsch-Einsätze für mehr als 250 Kunden vollbracht. Der Service wird auch an Wochenenden, Feiertagen und in der Nacht angeboten. Die Sprachauswahl für diesen Service richtet sich nach Kundenbedürfnissen und der Nachfrage für spezielle Sprachen. Ab Beginn 2017 wurde das Sprachangebot für den Wochenend-, Feiertag-, Nachtdienst um acht Sprachen erweitert. Neben vielen anderen Vorhaben sind

für 2017 die Weiterentwicklung der IT geplant (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016; Söllner, 2017).

#### 7.1.3.2. BGG Ausschreibung

Ende 2015 gewann die SAVD eine bundesweite 30 Millionen Euro Ausschreibung zum Thema „Rahmenvereinbarung zur Dienstleistung Videodolmetschen“ für die Erbringung des Videodolmetschens in ganz Österreich. Dieser Gewinn garantiert eine hochwertige und rechtssichere Videodolmetschdienstleistung für alle öffentlichen Einrichtungen für über fünf Jahre (SAVD Videodolmetschen GmbH). Diese Ausschreibung erfolgte im Rahmen des „GPP 2020-Konsortiums“ und dessen österreichischen Partner, der Bundesbeschaffung GmbH. „GPP 2020“ steht für „Green Public Procurement“ und ist ein Projekt welches europaweit klimafreundliche Beschaffungsverfahren fördert, um Ziele der EU für das Jahr 2020 zu erreichen. Die BBG ist einer von 19 Projektpartnern des GPP 2020-Konsortiums (GPP 2020, 2017). Die BBG erbringt Beschaffungsdienstleistungen für österreichische Bundesbehörden und engagiert sich für eine klimafreundliche Wirtschaft und nachhaltige, ökologische Innovationen (Bundesbeschaffung GmbH, 2017).

Im ausgeschriebenen Vertrag wird das Videodolmetschen als umweltfreundlich beschrieben und als Beispiel wird die Reduzierung des Reiseaufwands der DolmetscherInnen angeführt. Für die Kalkulationsbasis der Umweltwirkung der Dienstleistung werden die durchschnittliche Dauer pro Gespräch, die Bandbreite für einen Videoanruf, der Leistungsverbrauch pro Anruf, die übertragene Datenmenge, der Energieverbrauch für diese Leistungen über die Laufzeit des Vertrags sowie der Emissionsfaktor für den österreichischen Strommix berücksichtigt. Das Ergebnis ergibt eine Reduzierung der Treibhausgas-Emissionen um etwa 1 798 Tonnen (GPP 2020, 2016). Durch diese Ausschreibung können nun Krankenhäuser, Magistrate, Ministerien usw. Dolmetschdienste via Internet in Anspruch nehmen. 2016 wurde die Bundesbeschaffung GmbH von der Europäischen Kommission mit dem Nachhaltigkeitspreis ausgezeichnet (Söllner, 2017).

### 7.1.3.3. Medizinische Anwendungsbeispiele

Das Kepler Universitätsklinikum setzt seit Ende 2014 Videodolmetschen via I-Pads auf inzwischen drei Standorten ein. Das St. Anna Kinderspital war eine der ersten Krankenanstalten, die das Videodolmetschen befürwortete. Der E-Dolmetsch Service wird seit Jänner 2015 über Tablets in der Krankenstation als auch in der Ambulanz erfolgreich eingesetzt. Das Krankenhaus Hietzing zieht seit September 2015 für die Untersuchung und Betreuung nicht deutschsprachiger PatientInnen bzw. PatientInnen mit Hör oder Verständigungsschwierigkeiten professionelle DolmetscherInnen hinzu. Die KABEG (Landeskrankenanstalten Betriebsgesellschaft) umfasst fünf Spitäler mit rund 7 100 MitarbeiterInnen. Im Klinikum Klagenfurt am Wörthersee, im LKH Villach sowie im LKH Laas wurde das Videodolmetschen bereits etabliert. Weitere österreichische Nutzer des SAVD Videodolmetschtools sind das Klinikum Wels-Grieskirchen, das Krankenhaus St. Josef Braunau, das AUVA-Rehabilitätszentrum Weißer Hof und Tirol Kliniken – das Landeskrankenhaus Hall (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

### 7.1.3.4. Praxisbeispiele in anderen Bereichen

Österreich- und deutschlandweit betreut die SAVD Videodolmetsch GmbH neben dem Gesundheitsbereich sechs weitere Branchen – Justiz, Arbeitsmarkt, Polizei und Asyl, Kommunales, NGO's und Speziallösungen, die in Tabelle 6 dargestellt werden (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

Tabelle 6 Tätigkeitsbranchen der SAVD Videodolmetschen GmbH

<b>Justiz</b>	<b>Polizei, Asyl</b>	<b>Kommunales</b>	<b>Arbeitsmarkt-service</b>	<b>NGO's</b>	<b>Speziallösungen</b>
Ordnungs- strafver- fahren,	Ausländer- behörden	Magistrat Sozial- und Jugendamt	Unterstützung beim Jobsu- chen und für Beratungen	Frauenhäuser Aidshilfe Behinderten- beratungs- zentren	Ärztchammer Salzburg (Österreich) Gehört.org (Österreich) Medibus (Deutschland) Refugee Camp Ham- burg (Deutschland)
Sozial- und Jugend- dienst,					
Medizinische Abteilungen					

Eine Speziallösung der SAVD war die Telefondolmetschlösung im Rahmen des Pilotprojektes „Telefondolmetschen für Asylwerber“ für alle niedergelassenen KassenärztInnen. Seit März 2016 ist das die erste mitteleuropäische, flächendeckende Lösung, die das Land und die Ärztekammer Salzburg zur Verfügung stellt. Weitere Speziallösungen des Unternehmens sind die mobile Anwendung von Videodolmetschen für gehörlose Menschen, der Medibus und das Refugee Camp Hamburg (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

#### 7.1.4. Pilotprojekt „Gebärdensprachdolmetscher am Display“

In Kooperation mit der Plattform Patientensicherheit hat die SAVD Videodolmetschen GmbH eine Speziallösung für gehörlose Menschen geschaffen (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Schätzungsweise leben in Österreich rund 10 000 gehörlose Menschen und die Gruppe der GebärdensprachbenutzerInnen nimmt stetig zu (Dolmetsch Service Plus, 2013). Durch diese erstmalige flächendeckende Gesundheitsversorgung gehörloser Menschen können diese ab sofort Beratungsgespräche mittels einer mobilen Anwendung auf Tablets oder Smartphones führen. Ein spontaner Arztbesuch, Kundengespräch in der Bank oder eine Auskunft auf der Gemeinde beispielsweise - durch das mobil einsetzbare Videodolmetschen kann Kommunikation für gehörlos Menschen nun überall stattfinden. Im September 2015 startete das Projekt und ab Oktober 2015 stand eine Testversion von der SAVD entwickelten Anwendung über die Homepage [www.gehoert.org](http://www.gehoert.org) kostenlos zur Verfügung. Geprüfte DolmetscherInnen für die österreichische Gebärdensprache sind dafür von Montag bis Freitag von 08:00 bis 17:00 Uhr erreichbar. Zusätzlich wird auch, auf Anfrage, die deutsche Gebärdensprache angeboten (Österreichische Plattform Patientensicherheit, 2015).

#### 7.1.5. Projekt „Follow-up: Videodolmetschen im Gesundheitswesen“

Das aktuell laufende Follow-up Projekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ läuft seit Oktober 2016 bis April 2018 unter der Projektleitung Dr. Maria Kleťčková-Pulker, Mag. Sabine Parrag und Beate Gassner, BA und den Kooperationspartnern SAVD Videodolmetschen GmbH und Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger. Diese Studie beschäftigt sich mit den Fragen

„Inwieweit konnte sich Videodolmetschen im Gesundheitswesen als fixer Bestandteil einer qualitätsgesicherten Gesundheitsversorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen etablieren?“ und „Inwieweit ist eine Veränderung des Nutzungsverhaltens im Vergleich zu den Ergebnissen der Pilotstudie erkennbar?“ (Körtner, U.H.J., 2016). Der Grundstein des Projektes ist das Pilotprojekt „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“. Im Rahmen des Projektes werden semi-strukturierte Interviews mit Angehörigen der Gesundheitsberufe geführt, welche einerseits das E-Dolmetsch-Tool in ihren Institutionen im Einsatz haben und andererseits das Videodolmetschen bewusst abgelehnt haben. Das Interviewsample setzt sich aus unterschiedlichen Settings im Gesundheitswesen zusammen, etwa reguläre, stationäre und ambulante Versorgungseinrichtungen, Krankenstationen von Justizvollzugsanstalten und Anhaltezentren, aber auch Pensionsbegutachtungsstellen und Rehabilitationszentren von ganz Österreich. Die projektierte Fördersumme des Projektes beträgt laut des Institutes für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien 15.000 Euro (Körtner, U.H.J., 2016).

## **7.2. Deutschland**

### **7.2.1. Der Medibus**

Der „Medibus“ ist deutschlandweit das erste Impfmobil für Flüchtlinge und startete im November 2016. Eine besondere Ausstattung der Arztpraxis auf Rädern ist die technische Ausstattung – der Videodolmetscher. Durch diesen innovativen Ansatz können nun auch dünn besiedelte Regionen angefahren und Sprachbarrieren durch Einsatz des Videodolmetsch-Tools beseitigt werden. Initiiert wurde das Projekt von der Charité Universitätsmedizin Berlin in Kooperation mit SAVD Videodolmetschen, Cisco, Avodaq und der Deutschen Bahn (Charité Universitätsmedizin Berlin, 2017). Aufgeteilt ist der „Medibus“ in drei Bereiche. Im vorderen Bereich werden Impfbücher und Nachweise geprüft. Im Falle einer Impfempfehlung steht das Videodolmetschsystem zur Verfügung, um bei Aufklärungen zu helfen. Zusätzlich gibt es einen Aufklärungsfilm, der entweder über mobile Endgeräte via buseigenes WLAN-System oder über den eingebauten Fernseher abgespielt werden kann. Der Bus ist mit allen notwendigen Materialien für die Versorgung der PatientInnen ausgestattet (Charité Universitätsmedizin Berlin,

2017). Im Rahmen des Kongresses für Gesundheitsnetzwerker im März 2017 wurde der Sonderpreis an den Medibus der Charité Universitätsmedizin Berlin verliehen (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Zukünftige Projekte mit dem Medibus werden auch für andere Bevölkerungsgruppen konzipiert (Charité Universitätsmedizin Berlin, 2017).

### 7.2.2. Refugee Camp Hamburg

Auf dem Höhepunkt der Flüchtlingskrise, allein rund 60 000 Flüchtlinge und 40 Flüchtlingslager in Hamburg, schloss sich eine Partnerinitiative zusammen und konzipierte für die medizinische Versorgung von Flüchtlingen eine flächendeckende Containerlösung – mobile Arztpraxen in Schiffscontainer mit Videodolmetschertechnik. In nur sechs Wochen wurde die Idee mit der ersten Installation im November 2015 umgesetzt. Insgesamt gingen zehn High-Tech Medizin Container in Serie und diese wurden vor Flüchtlingsunterbringungen in Hamburg aufgebaut (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2017). In den zehn Medizin-Containern wurden seit Einführung dieser im April 2016 bereits 9 000 Flüchtlinge behandelt. Die mobilen Arztpraxen sind mit Internetanschlüssen ausgestattet, über welche VideodolmetscherInnen zugeschaltet werden können. Der SAVD Videodolmetschendienst unterstützt die Kommunikation zwischen den fremdsprachigen PatientInnen und ÄrztInnen. Diese Lösung erzielt eine deutliche Entlastung des Gesundheitssystems und des Budgets umliegender Spitäler (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Das Refugee First Response Center (RFRC) wurde in Zusammenarbeit mit dem US-amerikanischen Unternehmen aus der Telekommunikationsbranche Cisco Systems, dem Social Entrepreneur MLOVE Foundation und den lokalen Unternehmen Avodaq AG, Anbieter von IT-Kommunikations- und Infrastrukturlösungen, SAVD Videodolmetschen GmbH, Gesundheitsamt Altona und der Gesundheitsbehörde Hamburg aufgebaut. Für die medizinische Unterstützung sorgen MedizinerInnen der Universitätsklinik Hamburg-Eppendorf. Die Dorit & Alexander Otto Stiftung finanzierte das Projekt mit rund 900.000 Euro und hat die Modellcontainer überhaupt erst möglich gemacht. Weitere Förderungen erhielt das Projekt von dem Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf, der Stadt Hamburg und vom Deutschen Roten Kreuz (Deutschland – Land der Ideen, 2017; SAVD Videodolmetschen GmbH, 2017).

In einem Video präsentiert sich das Team des Refugee First Response Center und spricht über die Entstehung, die Idee und der erfolgreichen Zusammenarbeit mit all ihren Kooperationspartnern. Der Plan und die Vision der Unternehmer ist ferner das Flüchtlingscamp weiter auszubauen und diese nachhaltigen, mobilen Arztpraxen auf der ganzen Welt in Krisengebieten wie der Mittlere Osten, Syrien, Türkei, Libanon, Griechenland einzusetzen. Zwei internationale RFRC wurden kürzlich in Samos, Griechenland, und Beqaa Valley, Libanon, in Betrieb genommen und unterstützen damit bedürftige Menschen mit Telemedizin, Dolmetschdiensten, bei Asyl Anträge, Familien Wiedervereinigungen und anderen Angelegenheiten (Refugee First Response Center, 2017). Das Refugee First Response Center wurde zum Gewinner des „Aspirin Social Innovation Award“ 2016 für die hervorragende Innovation ausgezeichnet und wurde unter den Top 100 besten öffentlichen Güter in der Kategorie „Most inspiring social innovations using digital technology to drive social change around the world“ von „Atlas of the Future“ und „The Elders with B-Team“ gekürt (Refugee First Response Center, 2017). Im Juni 2017 gewann die Innovation „Medizincontainer für Flüchtlinge“ den Bundeswettbewerb „Land der Ideen“ (Deutschland – Land der Ideen, 2017).

### **7.3. USA**

Das U.S. Department of Health and Human Services Office of Minority Health hat 1997 nationale Standards für die Gesundheitsversorgung von PatientInnen mit Sprachbarrieren und anderen kulturellen Hintergründen entwickelt, um damit ein einheitliches Herangehen zu kultureller und sprachlicher Kompetenz im Gesundheitsbereich zu erzielen. Diese Standards beabsichtigen Ungerechtigkeiten zu korrigieren und Dienstleistungen an individuelle Bedürfnisse anzupassen. Der Fokus dieser Richtlinien liegt auf einen gerechten, angemessenen und fairen Zugang zum Gesundheitssystem für jeden Patienten bzw. jede Patientin in Amerika. Die „CLAS“ Standards, englisch „Culturally and Linguistically Appropriate Services Standards“, wurden Ende 2000 im Bundesregister veröffentlicht und stehen Interessensvertretern, Organisationen und Behörden für eine Adaption dieser Richtlinien zur Verfügung. Die 14 Richtlinien befassen sich mit kultureller, kompetenter Versorgung von PatientInnen und dem Zugang zu Dolmetschdiensten (U.S. Department of Health and Human Services Office of Minority Health, 2001).



Die folgenden Richtlinien vier, fünf, sechs und sieben basieren auf dem Bürgerrechtsakt Titel VI von 1964 in Bezug auf Dienstleistungen für Menschen mit wenig bis keinen Englischkenntnissen (U.S. Department of Health and Human Services Office of Minority Health, 2001). Titel VI fordert alle Rechtsträger, einschließlich Gesundheitsorganisationen, die finanzielle Unterstützung vom Bund erlangen, auf, Maßnahmen zu ergreifen und „LEP“ (Limited English Proficiency) Individuen Zugang zu Gesundheitseinrichtungen zu ermöglichen (United States Department of Justice, 2016).

“Standard 4. Health care organizations must offer and provide language assistance services, including bilingual staff and interpreter services, at no cost to each patient/consumer with limited English proficiency at all points of contact, in a timely manner during all hours of operation.” (U.S. Department of Health and Human Services, 2001).

“Standard 5. Health care organizations must provide to patients/consumers in their preferred language both verbal offers and written notices informing them of their right to receive language assistance services.” (U.S. Department of Health and Human Services, 2001).

“Standard 6. Health care organizations must assure the competence of language assistance provided to limited English proficient patients/consumers by interpreters and bilingual staff. Family and friends should not be used to provide interpretation services (except on request by the patient/consumer).” (U.S. Department of Health and Human Services, 2001).

“Standard 7. Health care organizations must make available easily understood patient-related materials and post signage in the languages of the commonly encountered groups and/or groups represented in the service area.” (U.S. Department of Health and Human Services, 2001).

### 7.3.1. Martti

Eine amerikanische Erfindung im „Virtual Interpretation Business“ ist Martti. Martti steht für „My Accessible Real-Time Trusted Interpreter“ und ist seit 2003 in den USA Pionier im Bereich Video Remote Interpreting. Das amerikanische, marktführende „Language Access Network“, mit Sitz in Ohio, bietet digitale, hochwertige Dolmetschdienste im medizinischen Bereich für Menschen mit wenig oder keinen Englischkenntnissen, schwerhörige oder gehörlose Menschen an. Das Language Access Network wurde 2003 gegründet und verfügt über ein breites Sprachangebot von mehr als 250 Sprachen für Telefondolmetschdienste und mehr als 60 Sprachen für Videodolmetschdienste, die amerikanische Zeichen-

sprache inbegriffen. Martti zeichnet sich durch ausgezeichnete Technologie, engagiertes Sprachenzentrum, hohe Qualität, simple Nutzung, schnellstmöglicher Service und Fokus auf den Gesundheitsbereich aus. Martti kooperiert mit Krankenhäusern mit dem Ziel, durch innovative Dolmetschdiensten die Bedürfnisse der PatientInnen zu verbessern und Ungleichheiten bedingt durch Sprach- und Kulturbarrieren zu mindern. Das Ohio State University Medical Center war der erste Kunde von Martti im Jahr 2005 und über die Jahre hinweg stieg die Nachfrage des Dolmetschdienstes rasant. 2009 war Martti bereits in 65 Krankenhäusern installiert, 2010 wurde der Dolmetschservice bereits in 95 Spitälern angeboten und 2012 in über 150 Krankenhäusern. Mit dem exklusiven Fokus auf den medizinischen Bereich konzentriert sich Martti auf die Kommunikation der PatientInnen und durch den industriebezogenen Einblick trägt Martti zu besseren Resultaten bei, fördert die klinische Entscheidungsfindung und verbessert die Zufriedenheit der PatientInnen (Martti, 2017).

Das entscheidende Element der visuellen Begegnung beim Remote Interpreting hat folgende Einflusspunkte auf die Qualität der Kommunikation: Verbindung zum Patienten durch die visuelle Begegnung, Körpersprache, Einbeziehung von gehörlosen PatientInnen und Zeitersparnis. Studien zeigen, dass das Videodolmetschen 50 Prozent zeiteffizienter ist als Telefondolmetschdienste. Der Nutzen durch Martti Dolmetschdienste lässt sich in vielen Bereichen finden, wie etwa in der klinischen und betrieblichen Führung, im IT Bereich sowie bringt es Vorteile für PatientInnen und ÄrztInnen. Das Angebot eines Dolmetsch Services kann ein Ansatz für einen positiven Umschwung bedeuten. Durch Effizienz, Qualität und Zufriedenheit der PatientInnen kann der ROI, der sogenannten „Return on Interpretation“ gesteigert werden und ein nachhaltiger Wettbewerbsvorteil erstrebt werden. Die Zufriedenheit der Stakeholder wird durch die Expertise und Genauigkeit von professionellen DolmetscherInnen erreicht. Neben der Verbesserung eines effektiven Patientenablaufes, werden natürlich die wichtigsten Vorschriften betreffend Patientensicherheit eingehalten. Martti ist mit dem Bürgerrechtsakt Titel VI von 1964, dem „ADA“ (The American with Disabilities Act) und den Anforderungen des „Office of Minority Health Directives“ konform. Außerdem werden die Vorschriften des „HIPAA“ (Health Insurance Portability and Accountability Act) erfüllt, eine US Gesetzgebung betreffend Datensicherheit und vertraulicher

Umgang mit medizinischen Informationen (Martti, 2017; U.S. Department of Health and Human Services, 2013). Die spezialisierten DolmetscherInnen von Martti arbeiten in professionellen, überwachten High-Tech Call Centers in den USA und das Dolmetschteam widerspiegelt ein neutrales Mitglied des Ärzteteams in der Krankenanstalt. Die kontinuierliche Fortbildung der DolmetscherInnen sieht Martti als hohen Wert, vor allem auch im medizinischen Bereich, und somit müssen sich DolmetscherInnen im ersten Jahr 80 Trainingsstunden unterziehen und jährlich 10 Fortbildungsstunden absolvieren. Die Plattform Martti ist mit jedem Gerät aufrufbar (kompatibel mit iOS, Android und Windows) und läuft über das Telemedicine Delivery Network von Carenection, ein privates Breitband-Netzwerk. Kontaktstörungen werden somit vermieden, das private Netzwerk schützt zudem vor Hacker und es kommt nie in Kontakt mit öffentlichen Internetverbindungen (Martti, 2017).

2014 expandierte Martti nach Portland, Las Vegas, Los Angeles, Indianapolis und Columbus. 2015 erhielt Martti ein \$15 Millionen Investment von Kayne Partners, dem „Private Equity“ Zweig der Firma Kayne Anderson Capital Advisors, L.P., und konnten mit dieser Finanzierung weiterwachsen, Neuerungen einführen und den Bedarf decken (Martti, 2017). Anfang 2016 wurde die Martti App auf den Markt gebracht, die eine Erweiterung der computerbasierten Martti Technologie ist. Über die Martti App wird ein live Zugang zu zertifizierten medizinischen VideodolmetscherInnen ermöglicht und die Implementierung ist einfacher denn je. Language Access Network Partner können seither die kostenlose App im Apple oder Google Play Store downloaden und können damit jederzeit von jedem Gerät aus benutzerfreundlich arbeiten (GlobeNewswire, 2016). Im Laufe der Jahre erweiterten sich die Unternehmungen im „Virtual Business“ von Martti. Carenection, Partner des Language Access Network für telemedizinische Lösungen, wurde 2013 gegründet und 2015 wurde Cloudbreak als Dachgesellschaft von Martti und Carenection ins Leben gerufen. (Martti; Cloudbreak; Carenection, 2017).

### 7.3.2. Carenection

Das Carenection Health Network (CTDN) ist ein Marktplatz für Telemedizin in den USA, ein privates Netzwerk für die Bereitstellung und Unterstützung von

Dienstleistungen im Gesundheitswesen mittels Telekommunikation unter Überbrückung einer räumlichen Distanz. Der Patient bzw. die Patientin und der Gesundheitsdiensteanbieter befinden sich dabei nicht am selben Ort (Carenection, 2107; Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, 2017). Zu den angebotenen Dienstleistungen von Carenection zählen Telehealth Hosting, hierzu zählen Remote Video Interpreting, Network Connectivity, Consulting und Support. Carenection kooperiert mit renommierten Anbietern in den Bereichen Telepsychiatrie, Teleneurologie, Teledermatologie und anderen Spezialisten, die ihre Gesundheitsdienstleistungen für Carenection Mitglieder (Krankenhäuser) anbieten. Dadurch entsteht eine Plattform mit vielen verschiedenen Auswahlmöglichkeiten an Gesundheitsdienstleistern. Der nationale Fußabdruck von Carenection ist mit über 5 000 Videoendpunkten in über 500 nationalen Krankenhäusern und über 720 000 jährlichen Abwicklungen riesig. Der nationale Fußabdruck des Carenection „Telehealth Delivery Network“ wird in Abbildung 11 veranschaulicht (Carenection, 2017).

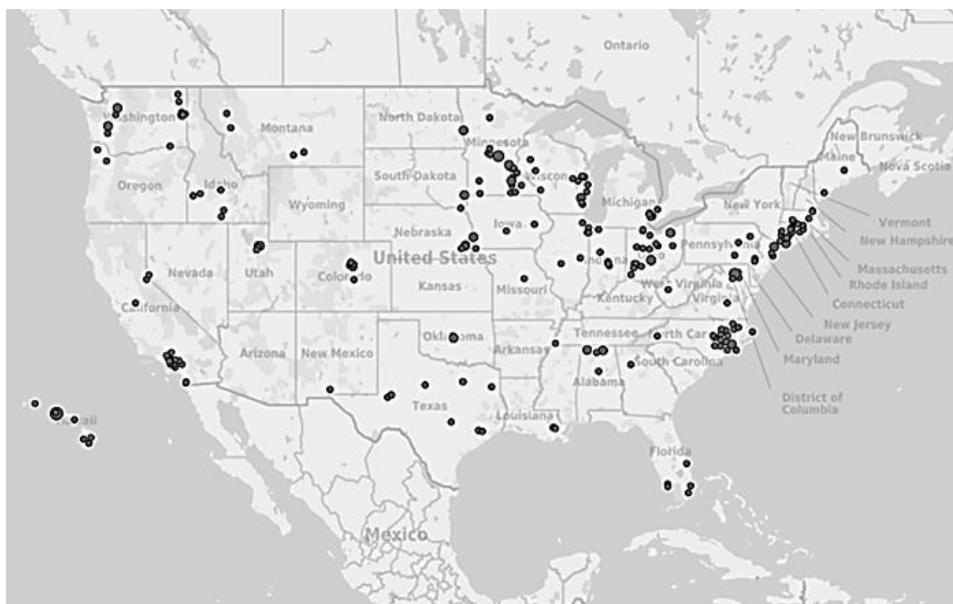


Abbildung 11 Nationaler Fußabdruck des Carenection „Telehealth Delivery Network“

Die Mitglieder von Carenection können sowohl Kunde als auch Anbieter sein und die getätigte Investition in die Ausstattung für Telemedizin kann somit eine Geschäftsmöglichkeit für die Institution darstellen. Ist ein Krankenhaus Spezialist auf einem bestimmten Gebiet, kann das Krankenhaus diese Expertise landesweit im

Rahmen dieses Netzwerkes anbieten und teilen. Carenection bietet auch Remote Interpreting Services durch Martti an. Die technische Ausstattung in den Krankenhäusern ist natürlich abhängig von der Durchführung dieser Telekommunikation. Wie dem auch sei, ist es möglich, dass Carenection dem Kunden, je nach Bedarf, beispielsweise einen Simultandolmetscher und einen Telemedizin Spezialisten via Videoverbindung bereitstellt (Carenection, 2017).

### 7.3.3. Cloudbreak Health

Cloudbreak Health, LLC wurde 2015 gegründet, in dem die zwei Marktführer Martti, der Video Remote Interpreting Pioneer, und das telemedizinische Netzwerk Carenection zusammengeführt wurden. Cloudbreak bringt Experten zusammen und erweitert das Netzwerk durch die Reichweite der Krankenhäuser sowie die medizinischen Praktiken. Abbildung 12 bietet einen vereinfachten Überblick über den Marktplatz von Cloudbreak (Cloudbreak, 2017).

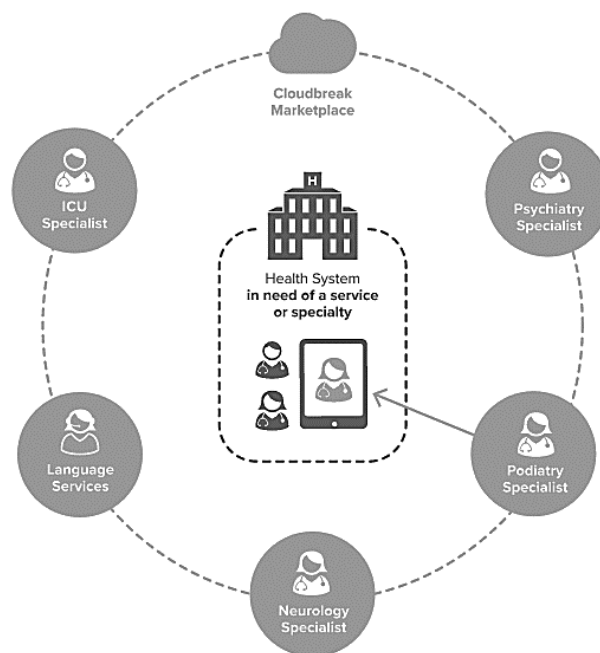


Abbildung 12 Cloudbreak Marketplace

Die Cloudbreak Plattform wird von mehr als 650 Krankenhäusern landesweit in den USA genutzt und damit werden mehr als 65 000 Aufrufe pro Monat getätigt. Damit erzielt Cloudbreak eine Verringerung von Ungleichheiten, eine effektive

Gesundheitsversorgung und expandiert das Angebot von unzähligen Krankenhäusern. Das Team aus Experten bietet zudem 24/7/365 Support an (Cloudbreak, 2017). 2016 wurde Cloudbreak mit dem „Patrick Soon-Shiong Innovation“ Award vom LA Business Journal ausgezeichnet. Dieser Award zeichnet Innovationen und Entwicklungen aus und wird jährlich an Unternehmen von Kalifornien verliehen (Cloudbreak, 2016).

#### 7.3.4. InDemand Interpreting

InDemand Interpreting bietet Remote Medical Interpreting an und stellt sicher, dass PatientInnen mit wenig oder keinen Englischkenntnissen, schwerhörige und taube PatientInnen ebenfalls die qualitativ hochwertigste Gesundheitsversorgung erhalten. Das Unternehmen wurde 2007 gegründet und bietet heute über 800 Gesundheitseinrichtungen in den USA ihre Dolmetschlösungen an (InDemand Interpreting, 2014, 2017). Die One-Touch Verbindung zu medizinischen DolmetscherInnen ist derzeit in 25 Sprachen via Videoverbindung und in 200 Sprachen via Telefonverbindung möglich. Die Möglichkeit der Auswahl des Geschlechts und der Qualifikation des Dolmetschers ist gegeben, sowie kann der Patient bzw. die Patientin während der Konversation in den Privat Modus wechseln, um die Privatsphäre zu gewähren. Zudem gibt es ein Fünf-Sterne Bewertungssystem, um die Qualitätsverpflichtung des Dolmetschdienstes zu unterstützen (InDemand Interpreting, 2014, 2017). Der Dolmetschservice ist HIPAA konform und die DolmetscherInnen des InDemand Interpreting Teams verfügen alle über eine staatliche oder nationale Dolmetscher Zertifizierung. Alle InDemand DolmetscherInnen für die amerikanische, medizinische Zeichensprache wurden vom „Registry of Interpreters for the Deaf“ zugelassen. Die Anforderungen des §1557 des Affordable Care Act (ACA) für „medically qualified interpreters“ werden somit von den InDemand DolmetscherInnen erfüllt (InDemand Interpreting, 2017; U.S. Department of Health & Human Services, 2016).

Das Central Washington Hospital fand mit InDemand Interpreting eine Lösung für den steigenden Bedarf an Dolmetschdiensten und hat 45 Video Remote Interpreting Stationen für sofortigen Zugang zu sachkundigen, professionellen DolmetscherInnen installiert. Diese Stationen sind im ganzen Krankenhaus verteilt. Auch jede Rezeption hat eine Laptop Station, um im Notfall die Kommunikation

mit eintreffenden PatientInnen mit Sprachbarrieren sicher zu stellen. Durch den Einsatz von beweglichen Beistelltischen, können die Computer flexibel von Raum zu Raum bzw. von PatientIn zu PatientIn auf den verschiedenen Stationen geführt werden. Das Central Washington Hospital konnte durch den Einsatz von InDemand Interpreting Lösungen das Budget für Sprachmittlungen um \$ 250.000 verringern (InDemand Interpreting, 2014).

Das Texas Institute for Surgery ist ein privates „State-Of-The-Art“ Krankenhaus in Dallas, in der sechsgrößten Spanisch sprechenden Stadt des Landes. Daraus ergibt sich, dass eine signifikante Anzahl der PatientInnen Spanisch spricht und DolmetscherInnen gefragt sind. Das Texas Institute for Surgery folgt den 2010 hervorgebrachten Standards von der Joint Commission bezüglich „Language Access for Hospitals“, die unter anderem das Identifizieren von Kommunikationsbedürfnissen von PatientInnen und Familien betreffen. Die Einrichtung wählte InDemand Interpreting VRI und ist damit das erste Krankenhaus im Land. Es wurden fünf VRI Geräte im Krankenhaus vorteilhaft positioniert. Mit InDemand Video- und Telefondolmetschservices kann das Texas Institute for Surgery nun vielfältigere Sprachen abdecken, das mit DolmetscherInnen vor Ort nicht erreicht werden konnte (InDemand Interpreting, 2014).

Die Non-Profit Organisation International Community Health Service Partners (ICHS) in Seattle und King County in Washington bietet seit über 40 Jahren angemessene kulturelle, multilinguale, zahnmedizinische Gesundheitsversorgung an. Es ist das größte Gesundheitszentrum in Washington State für die Community der Asiaten, Hawaiianer und pazifischen InselbewohnerInnen. Die Herausforderung war der große Bedarf an DolmetscherInnen, da 65 Prozent der PatientInnen des ICHS über wenig bis keine Englischkenntnisse verfügen. 46 Sprachen, unter anderem Mandarin, Kantonesisch, Vietnamesisch, Koreanisch, Spanisch, Russisch, Ukrainisch und Somalisch, wurden vom ICHS identifiziert. Neben mehrsprachigen Personal, stellte die Krankenanstalt durch vier lokale Agenturen regelmäßig DolmetscherInnen an. Die Kosten dafür waren dementsprechend hoch, da die Dolmetschdienste pro Stunde verrechnet wurden. Zusätzlich kamen noch die benötigten Reisekosten hinzu. Eine effektive und finanziell tragbare Lösung für diese Situation fand das Gesundheitszentrum mit InDemand

Interpreting. Das Dolmetschprogramm wurde in vier zahnmedizinischen Kliniken implementiert, in denen nun 11 Video Remote Interpreting Geräte verwendet werden (InDemand Interpreting, 2015).

WakeMed Health and Hospitals in North Carolina ist ein weiterer Kooperationspartner von InDemand Interpreting. Im WakeMed wurden 30 Video Remote Interpreting Geräte im Krankenhaussystem implementiert und der Videodolmetschdienst wird für 17 Sprachen eingesetzt. Zudem wird auch noch weiter das Telefondolmetschen eingesetzt. Nach Englisch sind in diesem Gesundheitszentrum Spanisch, Arabisch und Chinesisch die häufigsten Fremdsprachen unter den PatientInnen (InDemand Interpreting, 2014).



## 8. VIDEODOLMETSCHEN IN DER JUSTIZ

### 8.1. Entwicklung der Videodolmetschanwendungen

Eine Herausforderung für jede juristische Einrichtung ist das Minimieren von Verzögerungen, bedingt durch DolmetscherInnen, die nicht zur Verfügung stehen (Abel, 2009). Die ersten Anwendungen von Remote Interpreting in der Justiz via Telefon wurden 1980 in den USA eingeführt, Jahre später wurde dies durch das Videodolmetschen ersetzt. In Florida wurde 2007 im Ninth Judicial Circuit Court of Florida erstmals eine zentrale Stelle für Videodolmetschdienste eingerichtet. Das Metropolitan Police Service in London führte 2011 eine zentrale Stelle ein, um qualifizierte DolmetscherInnen mit den Polizeistationen in London verbinden zu können (Braun, 2015).

2010 wurde die Richtlinie 2010/64/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren veröffentlicht, das ab 2013 von den Mitgliedsstaaten angewendet werden muss (Braun, 2013). Diese Richtlinie zielt auf eine Stärkung der Verfahrensrechte von Verdächtigen oder Beschuldigten in Strafverfahren ab. Richtlinie 2010/64/EU Abs. 4 erläutert „Das Recht von Personen, die die Verfahrenssprache des Gerichts nicht sprechen oder nicht verstehen, auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen ergibt sich aus Artikel 6 EMRK in dessen Auslegung in der Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte.[...] Zu diesem Zweck zielt diese Richtlinie darauf ab, das Recht von verdächtigen oder beschuldigten Personen auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren im Hinblick auf die Wahrung des Rechts dieser Personen auf ein faires Verfahren zu gewährleisten.“ (Europäisches Parlament, 2010).

Eine Studie des europäischen Rats zeigt, dass einige Mitgliedsstaaten der Europäischen Union bereits seit einigen Jahren erfolgreich Videokonferenztechnologien im Justizbereich einsetzen, das zur Vereinfachung und Rationalisierung von gerichtlichen Verfahren beiträgt (Council of the European Union, 2008). Ein mehrjähriger Aktionsplan für die Europäische E-Justiz wurde zum zweiten Mal 2013 vom Rat als neuer Strategieplan angenommen. Dieser Plan enthält allge-

meine Grundsätze und festgelegte Ziele für eine positive und effizientere Entwicklung auf nationaler und europäischer Ebene im Justizbereich. Die Kommunikation zwischen den Gerichtsbehörden wird als ein Ziel im Aktionsplan beleuchtet. Videokonferenzlösungen beschleunigen amtliche Verfahren, fördern die Kooperation und Unterstützung rechtlicher Vorgänge und führen zu Verwaltungskostenersparnissen speziell bei grenzüberschreitenden Prozessen. Zudem werden sicherheitstechnische Angelegenheiten durch Videokonferenzen erleichtert, wie beispielsweise kann der Transport von inhaftierten Personen vermieden werden (Council of the European Union, 2014). Die Nutzung von E-Dolmetschern stellt Vorteile für Bürger, Angehörige der Rechtsberufe, die Justizverwaltung und Unternehmen dar (Council of the European Union, 2008).

## **8.2. Qualität der Dolmetschleistungen**

Sabine Braun publizierte 2013 Ergebnisse einer experimentellen Studie zum Thema Remote Interpreting. Das Ziel dieser Studie war, die Qualität der Dolmetschleistung des traditionellen Dolmetschens vor Ort und dem Videodolmetschen im rechtlichen Kontext zu vergleichen, zu analysieren und zu bewerten. Es wurden zwei unterschiedliche Polizei Interviews in einem Rollenspiel simuliert. Dabei nahmen acht britische, ausgebildete Dolmetscher mit Erfahrung in diesem Bereich teil. Die Übersetzungen wurden im konsekutiven Modus getätigt und die involvierten Sprachen waren Englisch und Französisch. Jeder Dolmetscher dolmetschte jeweils einmal über Video und einmal im persönlichen Setting. Dabei wurden verschiedene qualitative und quantitative Probleme analysiert. Die quantitative Analyse zeigte einen wesentlich größeren Anteil an Problemen beim Videodolmetschen in allen Hauptkategorien, d. h. Mitteilungsinhalt, sprachliche Komponente, paralinguistische Inhalte und Koordination des Gesprächs. Außerdem wurde ersichtlich, dass sich beim Remote Interpreting das Gesagte teilweise überschneiden hat und dass Information hierbei tendenziell eher verloren gegangen ist. Zu den wichtigsten Erkenntnissen zählt, dass beim Remote Interpreting eine signifikant höhere Anzahl an Dolmetschproblemen besteht und die Dolmetschleistung über die Zeit schneller abnimmt (Braun, 2013).

Gemäß der qualitativen Auswertung der Daten, treten kognitive Probleme häufiger beim Remote Interpreting auf, sprich das Erfassen der Details eines Falles

ist dabei potenziell schwieriger für den Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin. Beim Dolmetschen via Videoverbindung hat der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin wiederum eine geringere Chance ungenaue Angaben über die Absichten des Sprechers zu erkennen. Außerdem wurde beobachtet, dass Einzelheiten oft akustisch falsch verstanden werden und DolmetscherInnen teilweise immer kleine Stücke dolmetschen. Eine Folge daraus ist, dass diese dadurch zeitweise den Faden verlieren und die volle Bedeutung des Gesagten nicht erfassen. Dadurch leidet der Zusammenhang und die Kontinuität des Gesprächs und vor allem die Plausibilität der Urteilsfällung. Dennoch, zu einem bestimmten Ausmaß können sich DolmetscherInnen durchaus an bestimmte Arbeitsbedingungen mit Videolösungen anpassen. Besonders betreffend der Koordination eines Gesprächs, um zielführend Kommunikationsprobleme zu vermeiden. Diese Studie wirft einen sehr kritischen Blick auf das Videodolmetschen im rechtlichen Bereich, da aufkommende Probleme große Auswirkungen auf die Fälle haben können. Im Bericht hält Braun fest, dass das Videodolmetschen jedoch durchaus eine gute Anwendung für einfache Fälle darstellt. Diese Studie umfasst eine sehr kleine Stichprobe und auch nur ein Sprachenpaar, das bei der Auswertung natürlich zu berücksichtigen ist (Braun, 2013).

### **8.3. Anwendungen in Österreich**

In der Justiz in Österreich werden Videodolmetschdienste in den medizinischen Abteilungen, den Ordnungsstrafverfahren und im Sozial- und Jugenddienst eingesetzt, um die Arbeitsabläufe und die Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Personen zu erleichtern. Besonders bei der Abklärung von Suizidrisiken im Zuge von ärztlichen Erstuntersuchungen sowie für die schlichte Informationsgewinnung bei Zugangsgesprächen ist es wichtig, ein Modell für die Überwindung der Sprachbarrieren zur Verfügung zu haben. Außerdem ist von Bedeutung, dass rechtliche Risiken in der medizinischen Behandlung vermieden werden. Der Ausländeranteil der Häftlinge ist relativ hoch und stellt für den österreichischen Strafvollzug viele Herausforderungen dar (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Laut Österreichischer Justiz beträgt der Insassenstand des Strafvollzuges 9.009 (Stand Juli 2017). 47,2 Prozent der Insassen sind österreichische Staatsbürger, 17 Prozent der Insassen sind EU-Staatsbürger (ohne Österreich), 35 Prozent

sind Nicht-EU Staatsbürger und von 0,8 Prozent der Insassen ist die Staatsbürgerschaft unbekannt. Die Herkunftsstaaten der ausländischen Insassen sind in erster Linie Rumänien, Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens, Türkei, Ungarn und Nigeria (Die Österreichische Justiz, 2017). Mag. Mika, Generaldirektorin für den Strafvollzug, Bundesministerium für Justiz, gab folgende Stellungnahme hinsichtlich dem Einsatz des SAVD Videodolmetsch-Tools bekannt. „Als einer der ersten Anwender des Videodolmetschsystems im Zuge des Pilotprojekts ‚Videodolmetschen im medizinischen Bereich der Justizanstalt Wien-Josefstadt‘, profitiert das gesamte ÄrztInnenteam von den qualitativen Vorteilen des Systems. Nicht nur, dass innerhalb kürzester Zeit die geeignete Sprachübersetzung zur Verfügung steht und die PatientInnen komplikationslos exploriert werden können, ist auch der Workflow durch dieses Medium hochgradig beschleunigt, dies eben durch Wegfall der bisherigen Gegebenheiten mit extern zu bestellenden DolmetscherInnen und deren ökonomischen und zeitlichen Nachteilen. Mit dieser Leistung ist eine standardisierte Anamneseerhebung und sprachbarrierebefreite Untersuchung von PatientInnen gelungen. Das Videodolmetschen findet mittlerweile im ambulanten und stationären Bereich ihre Anwendung und ist, bei über 60 Ethnien im Hause, eine nunmehr unabdingbare Vorgehensweise.“ (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

Österreichweit setzen immer mehr Gefängnisse auf Videodolmetscher, die von dem österreichischen Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH bereitgestellt werden. Seit November 2014 wird das Videodolmetschen in der Justizanstalt Wien-Josefstadt eingesetzt, in der bis zu 30 000 Häftlinge pro Jahr betreut werden und davon 20 bis 30 Prozent der Häftlinge kein Deutsch sprechen (Söllner, L. M., 2017, S. 14). Im Gefängnis in Klagenfurt sitzen 351 Menschen ihre Strafe ab und diese stammen aus 46 verschiedenen Nationen. Die häufigsten Herkunftsländer diese Häftlinge sind Rumänien, Serbien und Nigeria. Beginn des Jahres 2017 wurde ein SAVD Videodolmetschsystem in der Anstalts-Ordination Klagenfurt in Betrieb genommen (ORF, 2017).

#### **8.4. Anwendungen in Deutschland**

Seit April 2017 läuft in Deutschland in sechs Justizvollzugsanstalten eine sechsmonatige Testphase des SAVD Videodolmetschsystems. Gefangene müssen für

einen extern zugeschalteten Dolmetscher bzw. Dolmetscherin über das Internet schriftlich einwilligen. Landesweit beträgt der Anteil der ausländischen Insassen etwa 46 Prozent, außer in der JVA Stammheim ist der Anteil mit 70 Prozent wesentlich höher. Die Herkunftsländer der Insassen sind vor allem Türkei, Rumänien, Algerien, dem Kosovo und Gambia. Die an der Testphase beteiligten Gefängnisse sind die in Bruchsal, Karlsruhe, Rottenburg, Rottweil, Hechingen und Stammheim. Laut Auskunft des Sprechers des Justizministeriums belaufen sich die Kosten für diese Testphase auf 150.000 Euro. Eine Erweiterung des Projektes ist für Oktober 2017 geplant (Südwestrundfunk, 2017; Ministerium der Justiz und für Europa Baden-Württemberg, 2017). In Hamburgs größter Haftanstalt in Billwerder und in der Untersuchungshaftanstalt am Holstenglacis werden seit Juni 2017 bis Juni 2018 der SAVD Videodolmetscher erprobt. Nach dieser Testphase wird entschieden, ob das Angebot auf übrige Haftanstalten ausgeweitet wird. Der Justizsenator gibt an, dass in der JVA Billwerder 13 Computer mit Kameras und Software ausgestattet wurden. Diese Kosten beliefen sich auf rund 2.000 Euro und hinzu kommen jährliche Betriebs- und Lizenzkosten in der Höhe von 1.500 Euro. Die Kosten eines 15-minütigen Dolmetschergesprächs beträgt 35,70 Euro. Die Videoverbindung zu den DolmetscherInnen basiert via verschlüsselte Internetverbindungen und die Gespräche werden nicht aufgezeichnet, um den Datenschutz zu gewährleisten (WeltN24 GmbH, 2017).

## **8.5. Anwendungen in den USA**

### **8.5.1. Entwicklung der Nicht Englischsprachigen Bevölkerung in den USA**

Die Verteilung der nicht englischsprachigen Bevölkerung (englisch: Limited English Proficiency, kurz LEP) in den USA ist sehr ungleich. Landkreise mit einer hohen Anzahl an nicht englischsprachigen BewohnerInnen sind meistens in den Grenzstaaten angesiedelt, da diese Staaten auch Eintrittsgebiete vieler Zuwanderer darstellen. Ein großer Anteil der nicht englischsprachigen U.S. Bevölkerung ist in den Grenzstaaten zu Mexiko, dem Pazifischen oder Atlantischen Ozean, sowie in Großstädten wie beispielsweise Chicago, Miami und New York, angesiedelt. Ein Drittel, 37 Prozent, aller nicht englischsprachigen Einwohner der USA sind im Westen der USA angesiedelt (U.S. Census Bureau, 2003). Aufgrund der geografischen Lage dominiert in den USA die Sprachenkombination Englisch-

Spanisch. Laut US Migration Policy Institute lag der Anteil der Spanischsprechenden US LEP Bevölkerung im Jahr 2010 bei 66 Prozent (Migration Policy Institute, 2011). Die Nachfrage nach auch anderen Sprachen veränderte sich mit der Zeit. Bereits in den 80er Jahren konnte man Migrationsbewegungen aus Osteuropa, dem Mittleren Osten und dem Asiatisch-Pazifischen Raum beobachten (Grbic, Pöllabauer, 2008, 335 f.). Spanisch und Chinesisch blieben über die Jahre hinweg, in den Jahren 1990, 2000 und 2010, die zwei meist gesprochenen Sprachen unter den LEP US BürgerInnen. Abbildung 13 zeigt einen Verlauf dieser Werte. Im Jahr 2011 verfügen laut Migration Policy Institute bereits 9 Prozent der U.S. Bevölkerung über geringe bis keine Englischkenntnisse (Migration Policy Institute, 2011).

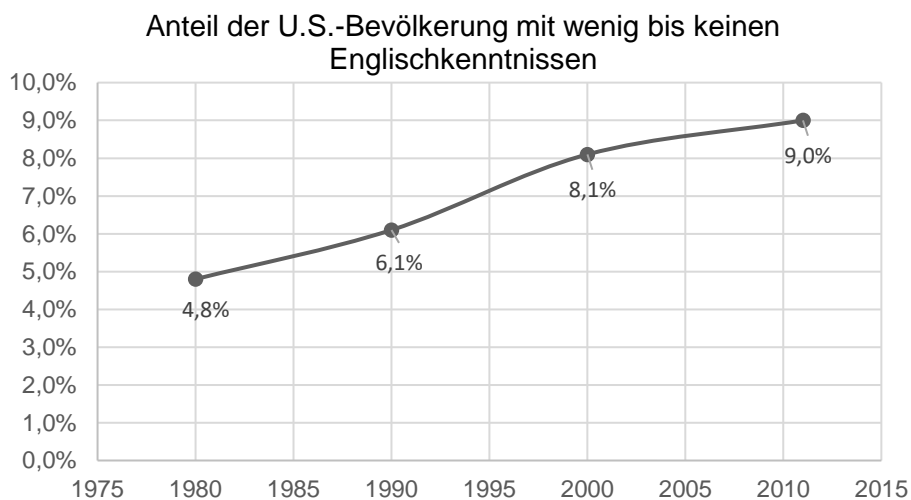


Abbildung 13 Anteil der U.S.-Bevölkerung mit wenig bis keinen Englischkenntnissen

2011 war der größte Anteil dieser Bevölkerungsgruppe in den traditionellen Zuwanderungsstaaten Kalifornien, Texas, New York, Florida, Illinois und New Jersey zu finden. In diesen Staaten leben jeweils mehr als eine Million Personen mit wenig bis keinen Englischkenntnissen. Zusammen macht der Anteil dieser sechs Staaten 68 Prozent der gesamten U.S. Einwohner mit wenig oder keinen Englischkenntnissen aus (Migration Policy Institute, 2011). Tabelle 7 und Abbildung 14 zeigen den Anteil der US LEP Bevölkerung pro Staat.

Tabelle 7 US LEP Bevölkerung pro Staat

Rang	Staat	LEP Bevölkerung (in Tausend)	Anteil der gesamten U.S. LEP Bevölkerung
1	Kalifornien	6.898	27,3 Prozent
2	Texas	3.359	13,3 Prozent
3	New York	2.458	9,7 Prozent
4	Florida	2.112	8,4 Prozent
5	Illinois	1.158	4,6 Prozent
6	New Jersey	1.031	4,1 Prozent

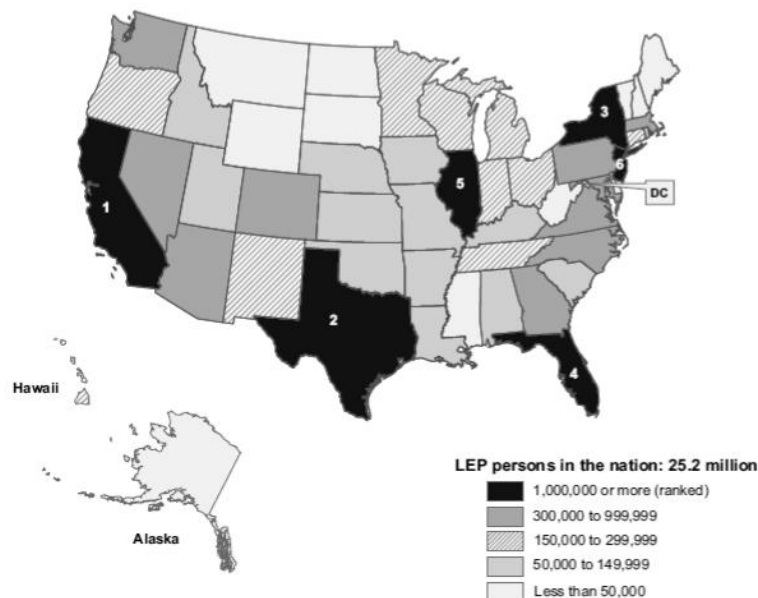


Abbildung 14 US LEP Bevölkerung pro Staat

Der Bedarf an Dolmetschdiensten in der Justiz ist enorm. Es wird erwartet, dass diese Zahlen kontinuierlich steigen und daher müssen umfangreiche Maßnahmen getroffen werden. Das Rechtssystem muss daher ein existenzfähiges Netzwerk aufbauen, um kompetente Dolmetschdienste für Personen mit keinen bzw. wenig Englischkenntnissen anbieten zu können und somit jeden den gleichen Zugang zum System ermöglichen. Diese Situation hat einen großen und neuen Bedarf in der Justiz hervorgerufen (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 8).

### 8.5.2. California Courts

Kalifornien ist mit rund 200 Sprachen und Dialekten die Heimat einer der kulturell vielseitigsten Bevölkerung der Welt. In Kalifornien lebt der größte Anteil an

BürgerInnen mit wenig bis keinen Englischkenntnissen, rund 6,9 Millionen Menschen im Jahr 2010. Das sind 27,3 Prozent der gesamten U.S. LEP EinwohnerInnen und 19,8 Prozent der EinwohnerInnen von Kalifornien. Zwischen 1990 und 2010 gab es in Kalifornien einen prozentuellen Anstieg von 56 Prozent der LEP Einwohner zu erkennen (Migration Policy Institute, 2011). Diese Vielfalt stellt besondere Herausforderungen für den öffentlichen Dienst dar. BürgerInnen mit nur begrenzten Englischkenntnissen können ohne professionellen Sprachvermittler keinen Zugang zu gerichtlichen Prozessen erreichen (Judicial Council of California, 2016). Um die sprachlichen Diskrepanzen zu überwinden, hat der Justizrat von Kalifornien 2015 einen strategischen, landesweiten Plan für Sprachvermittlung im Rechtswesen von Kalifornien entwickelt. Die Dolmetschdienste bieten Menschen mit wenig bis keinen Englischkenntnissen große Unterstützung und entlasten Freunde und Familienmitglieder, die oftmals als Sprachvermittler eingesetzt wurden. Das große Problem hierbei war, dass diese das juristische Fachvokabular selbst nicht verstanden haben und dies falsche Übersetzungen zur Folge hatte (Judicial Council of California 2015).

### 8.5.3. Ninth Judicial Circuit Court Florida

Neben anderen Staaten ist auch Florida mit der Situation konfrontiert, bundesweit nicht genügend geprüfte und qualifizierte DolmetscherInnen zur Verfügung zu haben. Unter Verwendung von Remote Interpreting, haben die Gerichtshöfe Zugang zu einem DolmetscherInnen-Pool geschaffen (Florida Courts, 2017). Das Ninth Judicial Circuit Court of Florida begann 2007 eine zentrale Stelle für Videodolmetschdienste einzurichten. VideodolmetscherInnen können seither über ein Netzwerk einfach und sicher über den Webbrowser von jedem Computer aus je nach Bedarf angefordert werden. Das ermöglicht jedem Gericht zusätzlich Ressourcen von anderen Gerichtshöfen zur Verfügung zu haben. Das E-Dolmetschen wird als die Zukunft von Gerichtsverhandlungen gesehen, anstatt DolmetscherInnen zu Verhandlungen vor Ort zu bestellen, werden diese via Videokonferenzlösung zugeschaltet (Patterson, 2012).

Florida gibt für Gerichtsdolmetschdienste geschätzte 28 Millionen Dollar pro Jahr aus und in Kalifornien betragen die Ausgaben weit mehr, nahezu 93 Millionen Dollar im Jahr 2010. Dauert eine Sprachmittlung auch nur zehn Minuten, muss



das Gericht dennoch einen Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin für zwei Stunden einstellen. Die Kosten dafür liegen laut Patterson bei ungefähr 45 bis 55 Dollar pro Stunde. An dieser Stelle liegt die Ineffizienz. Wird eine Verhandlung in letzter Minute abgesagt oder kommt es zu Verzögerungen, müssen natürlich auch dafür die Kosten für die vereinbarten DolmetscherInnen übernommen werden (Patterson, 2012).

„Not only is remote interpreting a necessity to protect legal rights, it is also one of the few ways for local and state courts to meet the increased demand within limited budgets. We have seen a savings of as much as 50 percent by using remote interpreting, a crucial savings in today’s budgetary environment. But, most importantly, this is a fair and equitable way for justice to be served.” (Patterson, 2012).

#### 8.5.4. Lösungswege für Sprachbarrieren

Im Oktober 2012 fand in Houston, Texas, das erste nationale Gipfeltreffen zum Thema „A National Call to Action: Access to Justice for Limited English Proficient Litigants: Creating Solutions to Language Barriers in State Courts“ statt. Das National Center of State Court veranstaltete die Konferenz mit dem Ziel, zusammen einen Handlungsplan zu erstellen. Rund 300 VertreterInnen von Gerichtsständen aus 49 Staaten nahmen bei dieser Konferenz teil und zeigten Engagement, Lösungen für Sprachbarrieren im Rechtssystem zu finden. Der Zugang zu Dolmetschdiensten stellt einen fundamentalen Baustein im Justizbereich dar, um die Grundprinzipien des Rechts, der Gerechtigkeit und den Zugang zum Rechtssystem zu gewährleisten (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 5). Regionale und nationale Zusammenarbeit sowie der Informationsaustausch im Justizbereich war ein Programmpunkt der Konferenz in Houston. Teilnehmende Instanzen merkten an, dass eine enge Zusammenarbeit mit anderen gemeinschaftlichen Organisationen oder staatlichen Behörden zur Informationsbeschaffung, zum Beziehen von Kompetenzen und zum Teilen von Ressourcen vorteilhaft wäre und wesentliche zeitliche und finanziellen Vorteile bieten würde. Eine Kooperation mit anderen Justizbehörden, Schulen, Krankenhäusern oder anderen Institutionen im Hinblick auf die Entwicklung eines Netzwerkes an DolmetscherInnen, Schulungen und Datengenerierung wurde von manchen Justizbehörden als Vorschläge gebracht. Anregungen über geteilte Ressourcen auf

regionaler und nationaler Ebene wie beispielsweise übersetzte Infomaterialien, Broschüren, Informationen im Internet oder Videos über die Benutzung von Remote Interpreters wurden geboten (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 41). Außerdem ist festzuhalten, dass Staaten zusammen weit mehr aufbauen können, als einzelne Staaten. Im Hinblick auf die Effizienz, wird durch das Errichten nationaler Netzwerke der administrative Aufwand verringert (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 45). Eine nationale Datenbank an qualifizierten DolmetscherInnen erzielt eine Balance von Angebot und Nachfrage während die Reisekosten entfallen (Clarke, 2014).

Überhaupt ist das Remote Interpreting für die Justiz ein außerordentliches Tool, da es in manchen Staaten viele kleine und ländliche Gerichtshöfe gibt. Die Organisation, einen Dolmetscher zeitgerecht und ökonomisch vor Ort zu bekommen, erscheint schwierig, besonders für vereinzelt auftretende Sprachen (Clark, 2014). Außerdem wird durch die Technologie des Remote Interpreting die Erweiterung von Job Möglichkeiten für DolmetscherInnen erzielt. Besonders hilfreich kann dies für DolmetscherInnen sein, die für eine sehr unregelmäßig nachgefragte Sprache dolmetschen (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 41).

Das National Center of State Court hat vor dieser Konferenz im August 2012 eine elektronische Bewertung zum Thema ‚Sprachbarrieren‘ an alle Gerichtsbehörden der Vereinigten Staaten gesendet, um im Vorhinein Schwerpunkte und Hauptaugenmerke für den Aktionsplan zu definieren. Diese Umfrage hat unter anderem folgende Themengebiete umfasst: Häufigkeit an Bedarf von Sprachmittlungen, die am häufigsten nachgefragten Sprachen, Training und Finanzierung von Dolmetschdiensten, Remote Interpreting und mögliche nationale Initiativen (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 10). Eines der begehrtesten Themen der Konferenz in Houston war „Video Remote Interpreter Services“. Die Teilnehmer diskutierten eine Reihe von Vorteilen und großartigen Möglichkeiten, die diese Technologie bietet. Laut National Center for State Courts wird in sieben U.S. Bundesstaaten das Videodolmetschen im Rechtssystem bereits angewendet (National Center for State Courts, State Justice Institute,

2013, S. 43). Thomas Clarke, Vice President of Research and Development des National Center of State Courts, dokumentierte in einem Interview, dass 31 von 49 Staaten das Remote Interpreting priorisieren und es als die einzige, kosteneffiziente Lösung sehen, den Bedarf an Übersetzungen zu decken (Clark, 2014).

Eine Reihe von Alternativen zum Remote Interpreting findet man heutzutage am Markt. Das National Center for State Courts definiert folgende Arten der Fernkommunikation: Audio- oder Telefondolmetschen, Videokonferenzen, Video Remote Interpreting, Web-basierte Anwendungen (Skype), Telefonieren über Internetnetzwerke (engl. Voice over internet protocol) und Software für das Dolmetschen (National Center for State Courts, 2007). Die eingesetzten Kommunikationsmethoden im Rechtssystem hängen unter anderem von den Anforderungen für bestimmte Gerichtsverhandlungsarten ab, vom Ausmaß der Ausstattung von bereits verwendeten Technologien und ebenso von Budgeteinschränkungen. Zum Beispiel setzt ein abgelegenes Gericht am Land möglicherweise Skype oder Jabber ein, während ein großes Gericht in der Stadt eher bereits fortschrittliche und neuere Videoausstattungen nutzt (Clarke, 2014).

Die Befragten wurden in der Abschätzung außerdem gefragt, welche Varianten des Remote Interpreting in den jeweiligen U.S. Gerichtsständen verwendet werden. Abbildung 15 veranschaulicht diese Ergebnisse. 82 Prozent der Befragten geben an, Telefone mit Lautsprechereinrichtungen für das Dolmetschen heranzuziehen. Mehr als die Hälfte der Befragten, 54 Prozent, verwenden integrierte Audio- und Videoeinrichtungen. 28 Prozent der Befragten legen dar, dass eine Ausstattung für Simultandolmetschen im Einsatz ist. Keine Fernkommunikationsmöglichkeiten werden von 13 Prozent der Umfragen TeilnehmerInnen eingesetzt. Außerdem werden andere online Computer Video Software Programme von 8 Prozent der Befragten genutzt und 3 Prozent berichten Skype für Dolmetschdienste zu verwenden (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 12).

## Einsatz von Remote Interpreting Methoden

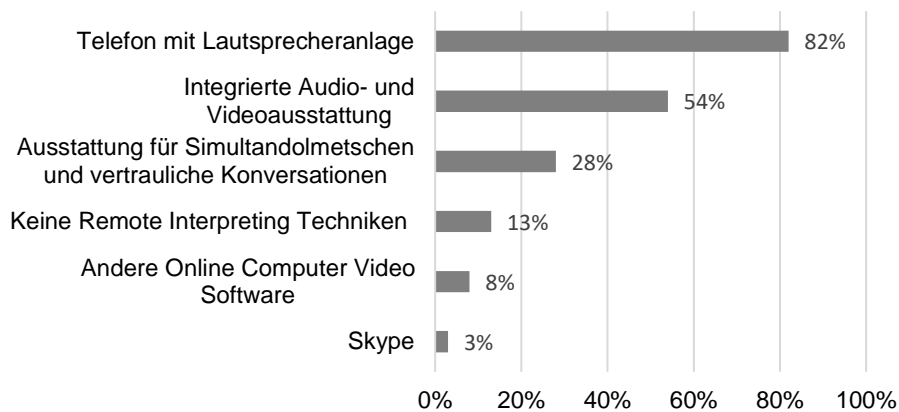


Abbildung 15 Einsatz von Remote Interpreting Methoden an U.S. Gerichtsbehörden

Die Implementierung und Benutzung eines Videodolmetsch Systems erfordert einige Kriterien, die im Vorhinein überprüft werden müssen. Zuerst muss eine Abstimmung mit der IT Abteilung erfolgen, um festzustellen, ob die Gegebenheiten für dieses System ausreichend sind. Möglichkeiten der Aufrüstung oder Ergänzung der vorhandenen Geräte, Abschätzung der damit verbundenen Kosten und eine Einschätzung, ob die Geräte der allgemeinen Norm entsprechen müssen diesbezüglich festgestellt werden (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 44). Weitere Überlegungen sind eine Kosten-Nutzen-Analyse (Kosten von DolmetscherInnen vor Ort versus VideodolmetscherInnen) durchzuführen und die Wahl des Anstellungsverhältnisses. Entweder eine Beschäftigung von angestellten DolmetscherInnen oder freiberuflichen DolmetscherInnen am Gericht, selbständige DolmetscherInnen nicht am Gericht angestellt, Kooperation mit Agenturen oder eine Kombination daraus. Außerdem stellen die Finanzierung der Ausstattung, die Entwicklung und Ankündigung des Einsatzes dieser Technologie an alle MitarbeiterInnen, die Ausbildung der GerichtsmitarbeiterInnen, Anforderung der Räumlichkeiten, sowie Datenerhebung und Analysen zusätzliche Aufgaben für eine Implementierung dar (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 44).

Im Folgenden werden ein paar Ergebnisse der Umfrage erläutert. Um den Bedarf an Personal am Gericht zu eruieren, wurden alle Staaten befragt, wie oft Dolmetschdienste für Gerichtsverhandlungen und Telefonauskünfte vom Personal

angeboten werden. Das Diagramm 16 zeigt, dass der Bedarf groß ist. Mehr als 86 Prozent der UmfrageteilnehmerInnen gaben an, dass das Personal Dolmetschdienste für Gerichtsverhandlungen regelmäßig, täglich oder wöchentlich, bereitstellt. 65 Prozent der Assessment TeilnehmerInnen berichteten, regelmäßig SprachmittlerInnen für Telefonanfragen zu benötigen (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 10).

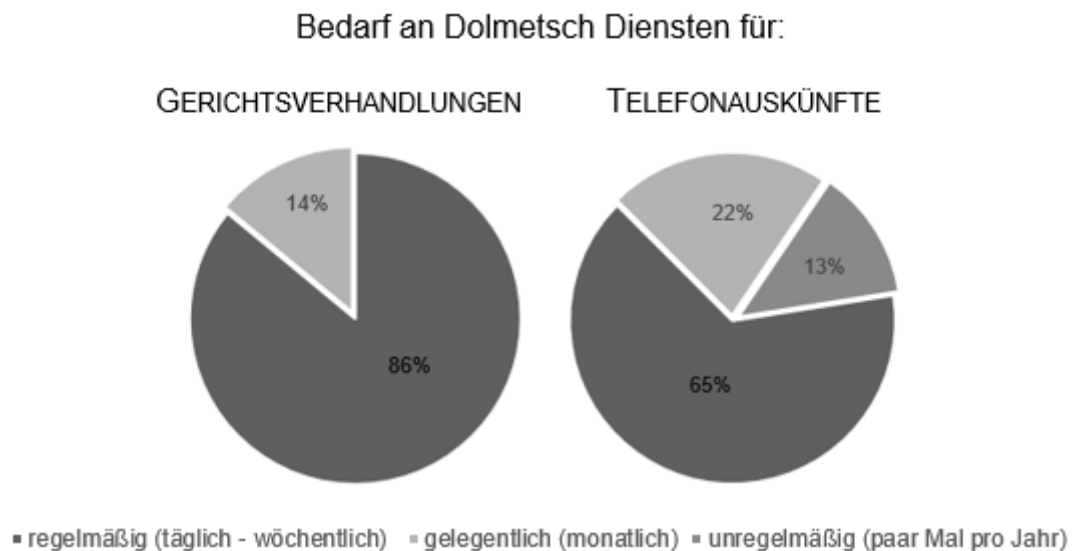


Abbildung 16 Bedarf an Dolmetschdiensten an U.S. Gerichtsbehörden

Um einen Überblick zu bekommen, welche Sprachen nachgefragt werden, wurden die TeilnehmerInnen im Rahmen der Umfrage gebeten, die sechs meist nachgefragten Sprachen an deren Gerichtsstand zu nennen. Die Umfragen TeilnehmerInnen nannten zwölf Sprachen, welche in Abbildung 17 aufgezählt werden. 97 Prozent der TeilnehmerInnen nannten Spanisch als die am häufigsten nachgefragte Sprache. 71 Prozent der TeilnehmerInnen gaben Vietnamesisch als oft nachgefragte Sprache an, 68 Prozent der TeilnehmerInnen nannten Mandarin und Russisch wurde von 61 Prozent der Umfragen TeilnehmerInnen als nachgefragte Sprache identifiziert. Arabisch, Koreanisch, Kantonesisch, Tagalog, Somalisch, Französisch, Illocano und Deutsch wurden ebenfalls angeführt (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 11). In diesem Bezug wurden die Gerichtsstände der Vereinigten Staaten um die Einschätzung der Häufigkeit des Angebots von Dolmetschdiensten für die meist nachgefragten Sprachen gefragt. Die Auswahl liegt bei regelmäßiger Nachfrage, täglich bis wöchentlich, gelegentlicher Nachfrage, monatlich, und unregelmäßiger Nachfrage,

welches sich lediglich auf ein paar Mal im Jahr bezieht. Die Abbildung 18 zeigt, dass Dolmetschdienste für Spanisch und Vietnamesisch am häufigsten angeboten werden, auf einer täglichen oder wöchentlichen Basis. Andere Sprachen wie Deutsch oder Ilocano werden im Gegensatz dazu sehr unregelmäßig angeboten, lediglich ein paar Mal im Jahr. Während die Nachfrage mancher Sprachen sehr gering ist, ist es trotzdem wichtig zu vermerken, dass Gerichtsstände für einen effektiven Dolmetschdienst bereitstehen müssen, wenn eine solche Nachfrage besteht.

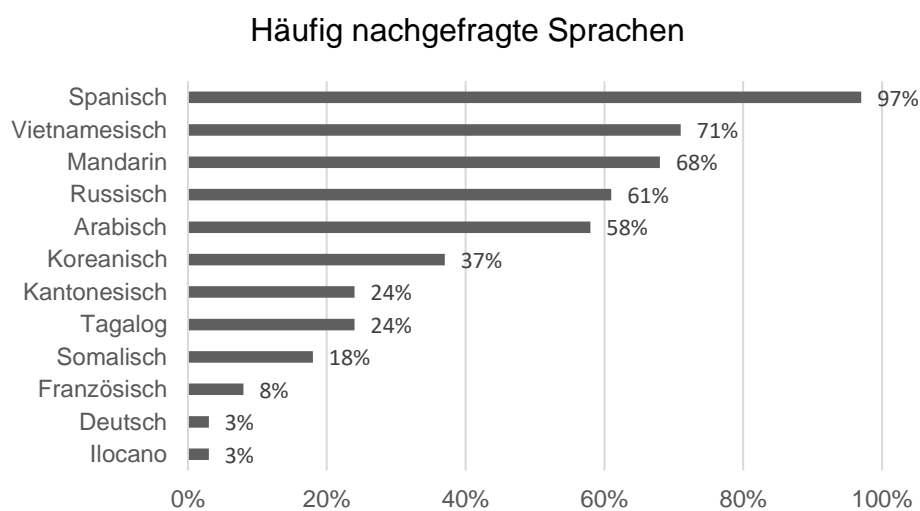


Abbildung 17 Häufig nachgefragte Sprachen an U.S. Gerichtsbehörden

Abbildung 18 zeigt im Zusammenhang zur Abbildung 17 die Häufigkeit des Angebots von Dolmetschdiensten für die meist nachgefragten Sprachen an U.S. Gerichtsbehörden (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 11). Für unregelmäßig auftretende Sprachen geben 80 Prozent der Befragten an, Dolmetschdienste von umliegenden Justizeinrichtungen zu nutzen, andere zweisprachige, nicht geprüfte Personen für Übersetzungen hinzuzuziehen oder Telefondolmetschdienste zu nutzen (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 16). Eine Erweiterung von Dolmetsch Ressourcen wird durch gemeinschaftliches Vorgehen hinsichtlich Zusammenarbeit und Austausch unter Gerichtsbezirken erzielt. Dadurch werden die Finanz- und Personalressourcen zusammengeschlossen und die administrative Verantwortung geteilt (National Center for State Courts, State Justice Institute, 2013, S. 24).

## Häufigkeit des Angebots von Dolmetsch Diensten für die meist nachgefragten Sprachen

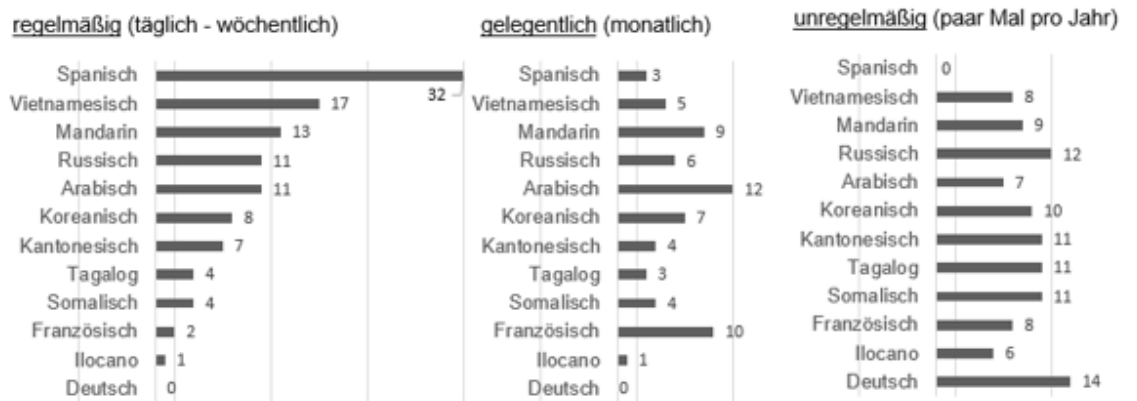


Abbildung 18 Häufigkeit des Angebots von Dolmetschdiensten für die meist nachgefragten Sprachen an U.S. Gerichtsbehörden

Die State Courts haben in kürzester Zeit erhebliche Fortschritte hinsichtlich dem Angebot von Dolmetschdienstleistungen für LEP Individuen geschaffen. Die meisten State Courts haben bereits einen vollständigen „Language Access“ Plan entwickelt oder entscheidende Maßnahmen dahingehend implementiert. Das NCSC hat im Jahr 2016 eine nationale Datenbank mit 1 335 qualifizierten GerichtsdolmetscherInnen für 49 verschiedene Sprachen erstellt. Zukünftige Initiativen werden sich auf die Erweiterung der Anzahl der DolmetscherInnen sowie den Umfang der Sprachenvielfalt fokussieren. Ebenso wird ein Hauptaugenmerk auf die Identifizierung jener DolmetscherInnen gelegt, welche State Courts für Remote Interpreting, entweder per Video oder per Telefon, zur Verfügung stehen können (National Center for State Courts, 2016).

## 9. ANDERE EINSATZBEREICHE

Im kommunalen Bereich gibt es in Österreich bereits einige Einrichtungen, die den SAVD Videodolmetschservice einsetzen. Seit 2016 hat die Stadt Wien im Magistrat für Erstgespräche mit Familien, Jugendlichen und Kindern bei Sprachbarrieren 11 Videodolmetsch Geräte im Einsatz. Das Stadtmagistrat Innsbruck führte 2015 das Projekt „Videodolmetschen“ in neun Ämtern und Referaten ein und nutzt das Videodolmetschen für 14 Sprachen. Einer der ersten Kunden von SAVD war das Magistrat der Stadt Salzburg, welches Videodolmetschen im Jugend- und Sozialamt einsetzt. In vielen Landkreisen Deutschlands wird im kommunalen Bereich der Service der SAVD Videodolmetschen GmbH in Ausländerbehörden, Einrichtungen aus dem Gesundheits-, Integrations- und dem Sozialwesen seit 2015 erfolgreich eingesetzt. Die GEWOBA Wohnungsverwaltungsgesellschaft Potsdam mbH startete im März 2016 ein Pilotprojekt mit SAVD und setzt seit September 2016 den Service im Regelbetrieb in unterschiedlichen Abteilungen ein (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

DolmetscherInnen nehmen eine sehr wichtige Rolle bei Asylverfahren ein. Neben den Gesprächsbeteiligten, MitarbeiterInnen der Asylbehörden und die AsylwerberInnen, ist bei nahezu jeder Asyleinvernahme ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin anwesend, um zu vermitteln. Asylbehörden sind angewiesen, gerichtlich beeidete DolmetscherInnen heranzuziehen (Pöllabauer S., 2006, S.33f.). Im Bereich Polizei und Asyl werden E-Dolmetscher im Anhaltezentrum Vordernberg, in Österreich, seit 2014 verwendet und in Deutschland zählt in diesem Bereich die Clearingstelle Trier seit 2015 zu den Kunden von SAVD. Diese Serviceeinrichtung beschäftigt sich mit der Passbeschaffung und der Flugabschiebung für Ausländerbehörden in der Region Rheinland-Pfalz. Hierbei ist das Videodolmetschen eine große Erleichterung für die Kommunikation mit Flüchtlingen (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

Verschiedene NGO's in Österreich, wie etwa der Verein Wiener Frauenhäuser, die Aidshilfe Wien, der Verein „Behindertenberatungszentrum BIZEPS“ sowie das Unternehmen Equalizent, die Schulungs und Beratungs GmbH, mit Expertise



im Bereich für Gehörlosigkeit und Gebärdensprache, haben das SAVD Videodolmetsch-Tool seit 2015 im Einsatz. Die SAVD Videodolmetschen GmbH will besonders den Frauenhäusern zu Hilfe kommen und bieten ihnen sprachliche Hilfe zum Selbstkostenpreis an. „... Frauenhäusern, die viel Leid lindern und den Opfern Schutz und einen Neuanfang bieten, ist weiterhin unsere uneingeschränkte Hilfe versprochen.“ (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016). Darüber hinaus nutzen verschiedene Niederlassungen des Arbeitsmarktservices Österreich das Videodolmetschen für Beratungen und Jobsuche (SAVD Videodolmetschen GmbH, 2016).

## 10. ZUSAMMENFASSUNG

Dolmetschen unter Einsatz moderner Kommunikationstechnologie stellt eine sich auf vielseitigen Ebenen lohnende Unternehmung dar und führt zu Veränderungen in der Versorgungskette (Söllner, 2017). Die jüngsten Entwicklungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie haben neue organisatorische Möglichkeiten geschaffen und verhelfen zu flexibleren Designs von Geschäftsprozessen (Mladenow, Strauß, Ernst, 2017, S. 177). Die elektronische Abwicklung von (Geschäfts-) Prozessen erzielt einerseits Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen und verbessert andererseits das Leistungsangebot. Die vorgestellten Anwendungen des Videodolmetschens manifestieren signifikante Chancen, aber auch Risiken (Wirtz, 2010, S. 105).

Unter Anwendung des „Video Remote Interpreting“ arbeiten die DolmetscherInnen von einem abgelegenen Standort aus und verwenden bestimmte Videokonferenzlösungen. Dieses Modell der Fernkommunikation findet Gebrauch für kurze Interaktionen (Mas-Jones, 2016) und ermöglicht ein Netzwerk an geographisch distanzierten DolmetscherInnen, welches die Dienstleistungskapazität für eine große Region erhöht (Jacobs et al., 2012). Die Entwicklung des audiovisuellen Datentransfers vereinfacht Kommunikation und ermöglicht Konferenzgespräche zwischen zwei oder mehreren Standorten. Gleichzeitig entstehen neue Herausforderungen für DolmetscherInnen, da der Monitor den einzigen visuellen Kontakt zwischen den TeilnehmerInnen darstellt. Zu Beginn der 1990er Jahre wächst diese Entwicklung und über die letzten Jahre hinweg wurde die Bereitschaft zu neuen Dolmetscharten immer größer (University Mainz/Germersheim, University of Graz, University of Ljubljana et al., 2008).

Recherchiert wurden verschiedene Anwendungsbereiche in den USA, Deutschland und Österreich. Die Bedeutung des Einsatzes von professionellen DolmetscherInnen ist in den USA bereits bekannt und gut etabliert. Ebenso wurden in Österreich und Deutschland in den letzten Jahren Initiativen für eine zufriedenstellende Versorgung von Personen mit Migrationshintergrund oder Menschen mit Hör- bzw. Sprachbeeinträchtigungen mit Hilfe von Videodolmetschdiensten

ergriffen und erfolgreich eingeführt (Bundesministerium für Gesundheit und Frauen, 2017).

Die Literaturrecherche zum Thema Videodolmetschen im Rahmen der Masterarbeit hat gezeigt, dass das Angebot entsprechender kultureller und sprachlicher Dienstleistungen für anders sprachige Personen großes Potenzial in den Bereichen Medizin, Justiz, Behörden und Business hat. Die Forschungsergebnisse legen dar, dass der Einsatz von qualifizierten DolmetscherInnen die Zufriedenheit der beteiligten Personen sowie die Sicherheit maßgeblich und nachhaltig erhöht (Söllner, 2017, S. 11; Kletečka-Pulker, Parrag, 2015, S. 113). Etwa für den Gesundheitsbereich trägt es einen großen Beitrag in der Versorgung von PatientInnen bei. Das Videodolmetschen steigert die Verfügbarkeit sowie die Qualität in der Versorgung, unterstützt den Zugang zu Gesundheitseinrichtungen und verbessert Resultate von Behandlungen (Locatis, C. et al., 2011). Durch die Vernetzung und Transparenz der Daten werden in weiterer Folge Doppelmedikationen sowie Doppeluntersuchungen reduziert (Wirtz, 2010, S.112). Eine Studie des europäischen Rats zeigte, dass einige Mitgliedsstaaten der Europäischen Union bereits seit einigen Jahren erfolgreich Videokonferenztechnologien im Justizbereich einsetzen. Diese Lösung trägt zur Vereinfachung und Rationalisierung von gerichtlichen Verfahren bei (Council of the European Union, 2008). Videokonferenzlösungen beschleunigen amtliche Verfahren, fördern die Kooperation und Unterstützung rechtlicher Vorgänge und führen zu Verwaltungskostenersparnissen speziell bei grenzüberschreitenden Prozessen. Zudem werden sicherheitstechnische Angelegenheiten durch Videokonferenzen erleichtert, wie beispielsweise kann der Transport von inhaftierten Personen vermieden werden (Council of the European Union, 2014).

Die Implementierung von Videodolmetschlösungen bringt neben positiven Aspekten auch Risiken. Die Literaturrecherche hat gezeigt, dass die Kompatibilität zu bestehenden technischen Ausstattungen bemängelt wird und die Eingliederung oftmals als großer (finanzieller) Aufwand gesehen wird. Ein wichtiges Thema in diesem Bereich bildet außerdem die Datensicherheit, die durch die zunehmende Digitalisierung von Daten gewährleistet werden muss. Dahingehend

sind neue Sicherheitsmechanismen notwendig, um die Akzeptanz bei Leistungserbringern und –empfängern zu steigern sowie eine effiziente Marktdurchdringung zu erzielen. Ein kritischer Erfolgsfaktor von Videodolmetschdiensten sind zudem die nötigen finanziellen Ressourcen, die eine zentrale Herausforderung hinsichtlich einer Nutzen gerechten Verteilung der Kosten darstellt (Wirtz, 2010, S.112).

## LITERATURVERZEICHNIS

- \*Bischoff, G. (2013). Video-interpretation service helps hospital improve patient care (Elektronische Version). *Journal of Urgent Communications*, Juli 2013, Band 31, Ausgabe 7, S. 8-9.
- \*Braun, S. (2017). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space. Abgerufen am 20.06.2018, von: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0378216616304970>.
- \*Burkle, C., Anderson, K. A., Xiong, Y., et al. (2017). Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice (Elektronische Version). *Journal BMX Health Service Research*, Dezember 2017.
- \*Dumoulin, L. und Licoppe, C. (2016). Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary (Elektronische Version). *Policy & Internet Journal*, September 2016, Band 8, Ausgabe 3, S. 313-333.
- \*Fetterolf, D. (2017). Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities (Elektronische Version). *Journal Health Management Technology*. September 2017, Band 38, Ausgabe 9.
- \*Gany, F., Kapelusznik, L., Prakash K., et al. (2007). The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors. Abgerufen am 17.06.2018, von: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-007-0361-7>.
- \*Gany, F., Leng, J., Shapiro, E. et al. (2007). Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial. Abgerufen am 17.06.2018, von: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-007-0360-8>.
- \*Hörömpöli-Tóth, L. (2017). Video Remote Interpreters: Coming soon to a mobile device near you (Elektronische Version). *Budapest Business Journal*, Band 25, Ausgabe 5, S. 26.
- \*Jacobs, E. A., Fu Jr. P.C., Rathouz, P.J. (2012). Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department? Abgerufen am 20.06.2018, von: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3393013/>.
- \*Leemann Price, E., Pérez-Stable, E.J., Nickleach, D. et al. (2012). Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0738399111004551>.
- \*Locatis, C., Williamson, D., Gould-Kabler, C. (2010). Comparing in-person, video, and telephonic medical interpretation. Abgerufen am 22.06.2018, von: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2842540/>.
- \*Locatis, C., Williamson, D., Sterrett, J. (2011). Video Medical Interpretation over 3G Cellular Networks: A Feasibility Study. Abgerufen am 22.06.2018, von: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3236102/>.

- \*Mas-Jones, E. (2016). Developments in Interpreting Technologies (Elektronische Version). In: MultLingual Journal, Jan/Feb 2016, Band 27, Ausgabe1, S. 26-29.
- \*Riehl, B. (2013). Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. Abgerufen am 20.06.2018, von: <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/dhe.20068/epdf>.
- \*Vasquez, J, Lopez, G. M., Mitchell, P. M. et al. (2011). Emergency Department Staff Attitudes and Satisfaction With Live-Feed Video Interpreting for Limited English Proficient Patients: Pre- and Post- Training. Abgerufen am 17.06.2018, von: [http://www.annemergmed.com/article/S0196-0644\(11\)01117-6/fulltext](http://www.annemergmed.com/article/S0196-0644(11)01117-6/fulltext).
- Abel, L. (2009). Language Access in State Courts. Brennan Center for Justice. Abgerufen am 13.06.2018, von: <https://www.brennancenter.org/publication/language-access-state-courts>.
- Allgemeines Sozialversicherungsgesetz. (2002). § 133 Abs 3 ASVG - Rechtsvorschrift für den Umfang der Krankenbehandlung. Abgerufen am 20.06.2017, von: <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR40121012>.
- Arzneimittelgesetz. (2009). §39 Abs. 1 AMG. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010441&Artikel=&Paragraf=39&Anlage=&Uebergangsrecht=>.
- Ärztegesetz. (2016). §54 Abs. 1 ÄrzteG Verschwiegenheits-, Anzeige- und Meldepflicht. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011138&Artikel=&Paragraf=54&Anlage=&Uebergangsrecht=>.
- Ärztegesetz. (2017). §49 ÄrzteG Behandlung der Kranken und Betreuung der Gesunden. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011138>.
- Association Internationale d'Interprètes de Conférence. (2017). About AIIC. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://aiic.net/about>.
- Blutspenderverordnung. (2017). §3 Abs 5 BSV Anamnese. Abgerufen am 22.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011170&ShowPrintPreview=True>.
- Braun, S. (2008). Video Mediated Interpreting, AVIDICUS Projects. Abgerufen am 10.05.2018, von: [http://wp.videoconference-interpreting.net/?page\\_id=31](http://wp.videoconference-interpreting.net/?page_id=31).
- Braun, S. (2013). Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings: A critical assessment of a growing practice. Abgerufen am 20.06.2018, von: [http://epubs.surrey.ac.uk/804832/1/Braun\\_2013\\_INTP\\_prefinal.pdf](http://epubs.surrey.ac.uk/804832/1/Braun_2013_INTP_prefinal.pdf).
- Braun, S. (2015). Remote Interpreting. Abgerufen am 20.06.2018, von: [https://www.researchgate.net/publication/280305163\\_Remote\\_Interpreting](https://www.researchgate.net/publication/280305163_Remote_Interpreting).

- Braun, S., Taylor, J. L. (2012). Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research. In: Braun S.; Taylor, J. (Hrsg.), Videoconferencing and remote interpreting in criminal proceedings, S. 33-68. Antwerp/Cambridge: Intersentia.
- Braun, S.; Taylor, J. L. (2012). Recommendations for the use of video-mediated interpreting in criminal proceedings. In: Braun S.; Taylor (Hrsg.), J. Videoconferencing and remote interpreting in criminal proceedings. S. 301-328. Antwerp/Cambridge: Intersentia.
- Braun, S.; Taylor, J.L. (2012). Videoconferencing and Remote Interpreting in criminal proceedings. Antwerp/Cambridge: Intersentia.
- Bundesbeschaffung GmbH. (2017). Über uns. Abgerufen am 23.06.2018, von: <http://www.bbg.gv.at/ueber-uns/unternehmen/>.
- Bundesgesetz über die Durchführung von ästhetischen Behandlungen und Operationen. (2017). §5 ÄsthOpG Ärztliche Aufklärung. Abgerufen am 23.06.2018. von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20007939>.
- Bundesgesetz über die Weltgesundheitsorganisation. (1949). Weltgesundheitsorganisation Satzung. Abgerufen am 20.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR11010483>.
- Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten. (2017). §22 KAKuG Annahme von Pfleglingen. Abgerufen am 20.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010285>.
- Bundesgesetz über Krankenanstalten und Kuranstalten. (2017). §8 Abs. 3 KAKuG Grundsatzbestimmungen. Abgerufen am 02.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010285>.
- Bundesministerium für Gesundheit und Frauen. (2017). Gesundheitsziele Österreich. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://gesundheitsziele-oesterreich.at/10-ziele/>.
- Bundesministerium für Gesundheit und Frauen. (2017). Telemedizin. Abgerufen am 07.06.2018, von: [https://www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/E\\_Health\\_Elga/Telemedizin/](https://www.bmgf.gv.at/home/Gesundheit/E_Health_Elga/Telemedizin/).
- Bundessozialgericht. (1995). Bundessozialgericht Urt. v. 10.05.1995, Az.: 1 RK 20/94 Abgerufen am 23.06.2018, von: [https://www.jurion.de/urteile/bsg/1995-05-10/1-rk-20\\_94/](https://www.jurion.de/urteile/bsg/1995-05-10/1-rk-20_94/).
- Bundesverwaltungsgericht. (1996). Bundesverwaltungsgericht - Urteil v. 25.01.1996, Az.: 5 C 20/95. Abgerufen am 23.06.2018, von: [https://www.jurion.de/urteile/bverwg/1996-01-25/5-c-20\\_95/](https://www.jurion.de/urteile/bverwg/1996-01-25/5-c-20_95/).
- Carenection. (2017). The Health Network. Abgerufen am 23.06.2018, von: <http://www.carenection.com/>.
- Charité Universitätsmedizin Berlin. (2017). Der „medibus“. Abgerufen am 23.06.2017, von: [https://www.charite.de/klinikum/themen\\_klinikum/charite\\_hilft/medibus/](https://www.charite.de/klinikum/themen_klinikum/charite_hilft/medibus/).

- Clarke, T. (2014). Video Remote Interpretation as a Business Solution. Abgerufen am 18.06.2018, von: <http://www.ncsc.org/sitecore/content/microsites/trends/home/monthly-trends-articles/2014/video-remote-interpretation-as-a-business-solution.aspx> , [http://www.ncsc.org/~media/Microsites/Files/Future Prozent20Trends Prozent202014/Video Prozent20Remote Prozent20Interpretation Prozent20as Prozent20a Prozent20Business Prozent20Solution\\_Clarke.ashx](http://www.ncsc.org/~media/Microsites/Files/Future%20Trends%202014/Video%20Remote%20Interpretation%20as%20a%20Business%20Solution_Clarke.ashx).
- Cloudbreak. (2016). Press Releases: Cloudbreak Health Earns 2016 Patrick Soon-Shiong Innovation Award. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.cloudbreak.us/2016/11/21/cloudbreak-health-earns-2016-patrick-soon-shiong-innovation-award/>.
- Cloudbreak. (2017). It's Time to Humanize Healthcare. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.cloudbreak.us/>.
- Connell, T. (2006). The application of new technologies to remote interpreting. In: *Linguistica Antverpiensia New Series*, 5/2006. S. 311-324. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://lans-tts.uantwerpen.be/index.php/LANS-TTS/article/view/166/103>.
- Council of the European Union (2008). European E-Justice Action Plan, 15315/08 JURINFO 71. Brussels: European Union. Abgerufen am 23.06.2018, von: [http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=DE&f=ST Prozent2015315 Prozent202008 Prozent20INIT](http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?l=DE&f=ST%2015315%202008%20INIT).
- Council of the European Union (2014). Mehrjähriger Aktionsplan für die Europäische E-Justiz (2014-2018). Abgerufen am 10.06.2018, von: [http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52014XG0614\(01\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52014XG0614(01)).
- Coussey, M. (2000). Framework of integration policies. Abgerufen am 16.06.2018, von: [http://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series\\_Community\\_Relations/Framework\\_Integration\\_policies\\_2000\\_en.pdf](http://www.coe.int/t/dg3/migration/archives/Documentation/Series_Community_Relations/Framework_Integration_policies_2000_en.pdf).
- Datenschutzgesetz. (2000). § 50a DSG Videoüberwachung. Abgerufen am 23.06.2018, von: [https://www.jusline.at/50a\\_Allgemeines\\_DSG.html](https://www.jusline.at/50a_Allgemeines_DSG.html).
- Datenschutzgesetz. (2000). § 6 DSG Datenschutz Grundsätze. Abgerufen am 23.06.2018, von: [https://www.jusline.at/6\\_Grunds ProzentC3 ProzentA4tze\\_DSG.html](https://www.jusline.at/6_Grunds%20A4tze_DSG.html).
- Datenschutzgesetz. (2000). §4 DSG 2000. Datenschutz Definition. Abgerufen am 23.06.2018, von: [https://www.jusline.at/4\\_Definitionen\\_DSG.html](https://www.jusline.at/4_Definitionen_DSG.html).
- Datenschutzgesetz. (2000). §4 Z2 Datenschutzgesetz - Rechtsvorschrift für Grundrechte, Datenschutz, Auskunftspflicht. Abgerufen am 23.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR40113702>.
- Datenschutzgesetz. (2000). §9 DSG Schutzwürdige Geheimhaltungsinteressen bei Verwendung sensibler Daten. Abgerufen am 23.06.2018, von: [https://www.jusline.at/9\\_Schutzw ProzentC3 ProzentBCrdige\\_Geheimhaltungsinteressen\\_bei\\_Verwendung\\_sensibler\\_Daten\\_DSG.html](https://www.jusline.at/9_Schutzw%20BCrdige_Geheimhaltungsinteressen_bei_Verwendung_sensibler_Daten_DSG.html).
- Deutschland – Land der Ideen. (2017). Übersetzer aus dem Netz. Ein Video-Dolmetscherdienst verbessert in mobilen Praxen die Verständigung zwischen Arzt und Patient. Abgerufen am 02.06.2018, von:



<https://www.land-der-ideen.de/ausgezeichnete-orte/preistraeger/medizincontainer-f-r-fl-chtlinge-0>.

- Die Österreichische Justiz. (2017). Durchschnittlicher Insassenstand nach Staatsbürgerschaft. Abgerufen am 01.06.2018, von: [https://www.justiz.gv.at/web2013/home/strafvollzug/statistik/durchschnittlicher\\_insassenstand\\_nach\\_staatsbuerger-schaft~2c94848542ec498101444595343b3e06.de.html](https://www.justiz.gv.at/web2013/home/strafvollzug/statistik/durchschnittlicher_insassenstand_nach_staatsbuerger-schaft~2c94848542ec498101444595343b3e06.de.html).
- Dolmetsch Service Plus. 2013. Wie viele gehörlose Menschen gibt es in Österreich?. Abgerufen am 02.06.2018, von: <http://www.dolmetschserviceplus.at/wieviele-geh-ProzentC3-ProzentB6rlose-menschen-gibt-es-ProzentC3-ProzentB6sterreich>.
- Ebster, C., Stalzer, L. (2013). Wissenschaftliches Arbeiten für Wirtschafts- und Sozialwissenschaftler. Stuttgart: UTB GmbH.
- Ernst, C., Mladenow, A., Strauß, C. (2017). Collaboration and crowdsourcing in emergency management. In: International Journal of Pervasive Computing and Communications, Vol. 13 Issue: 2, S. 176-193.
- Ersoy, H. (2012). Kommunikationsformen und Kommunikationsaktivitätsgrad der Translationsarten. Ein Beitrag zur interkulturellen Kommunikation. Abgerufen am 22.06.2018, von: [http://www.fed.sakarya.edu.tr/arsiv/yayinlenmis\\_dergiler/2012\\_2/2012\\_2\\_S1.pdf](http://www.fed.sakarya.edu.tr/arsiv/yayinlenmis_dergiler/2012_2/2012_2_S1.pdf).
- Europäische Kommission. (2011). Technical Guidelines for Remote Interpretation. Abgerufen am 22.06.2018, von: [http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2014/04/11\\_Esteban\\_Causo\\_Annex4\\_TechnicalGuidelinesForRemotlinterpretation.pdf](http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2014/04/11_Esteban_Causo_Annex4_TechnicalGuidelinesForRemotlinterpretation.pdf).
- Europäische Menschenrechtskonvention. (1998). Artikel 5 EMRK Recht auf Freiheit und Sicherheit. Abgerufen am 08.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR12016936>.
- Europäische Menschenrechtskonvention. (1998). Artikel 6 EMRK Recht auf ein faires Verfahren. Abgerufen am 08.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/Dokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Dokumentnummer=NOR12016937>.
- Europäisches Parlament. (2010). Charta der Grundrechte der Europäischen Union. Abgerufen am 16.06.2018, von: [http://www.europarl.europa.eu/germany/resource/static/files/europa\\_grundrechtcharta/\\_30.03.2010.pdf](http://www.europarl.europa.eu/germany/resource/static/files/europa_grundrechtcharta/_30.03.2010.pdf).
- Europäisches Parlament. (2010). Richtlinie 2010/64/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Oktober 2010 über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren. Abgerufen am 19.06.2018, von: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0064&from=EN>.
- Europäisches Parlament. (2011). Richtlinie 2011/24/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 09. März 2011 über die Ausübung der Patientenrechte in der grenzüberschreitenden Gesundheitsversorgung. Abgerufen am 23.06.2018, von: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:088:0045:0065:de:PDF>.

- Florida Courts. (2017). Virtual Remote Interpreting. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.flcourts.org/resources-and-services/court-services/court-interpreting/virtual-remote-interpreting.stml>.
- Globe Newswire. (2016). Language Access Network Releases Next Generation Platform. Abgerufen am 06.06.2018, von: <https://globenewswire.com/news-release/2016/02/03/807356/0/en/Language-Access-Network-Releases-Next-Generation-Platform.html>.
- GPP 2020. (2016). Rahmenvereinbarung zur Dienstleistung Videodolmetschen. Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.gpp2020.eu/fileadmin/files/Tender\\_Models/GPP\\_2020\\_Fallstudie\\_BBG\\_Videodolmetschen\\_Februar\\_2016.pdf](http://www.gpp2020.eu/fileadmin/files/Tender_Models/GPP_2020_Fallstudie_BBG_Videodolmetschen_Februar_2016.pdf).
- GPP 2020. (2017). Procurement For A Low-Carbon Economy. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.gpp2020.eu/>.
- Grbic, N.; Pöllabauer, S. (2008). Kommundolmetschen / Community Interpreting: Probleme – Perspektiven – Potenziale; Forschungsbeiträge aus Österreich. Berlin: Frank & Timme GmbH.
- Hollensen, S. (2011). Global Marketing. A Decision-Oriented Approach. England: Pearson Education Limited.
- InDemand Interpreting. (2014). Case Study: Central Washington Hospital. Abgerufen am 07.06.2018, von: <https://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2014/12/indemand-centralwashington-casestudy.pdf>.
- InDemand Interpreting. (2014). Case Study: Texas Institute for Surgery. Abgerufen am 07.06.2018, von: <https://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2014/12/indemand-texasinstituteforsurgery-casestudy.pdf>.
- InDemand Interpreting. (2014). Case Study: Wakemed Health & Hospitals. Abgerufen am 08.06.2018, von: <https://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2014/12/indemand-wakemed-casestudy.pdf>.
- InDemand Interpreting. (2014). Language Access Solutions with VRI. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2014/12/indemand-interpreting-brochure.pdf>.
- InDemand Interpreting. (2015). Case Study: International Community Health Services Partners. Abgerufen am 08.06.2018, von: <https://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2015/10/indemand-ichs-case-study.pdf>.
- InDemand Interpreting. (2017). Homepage. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.indemandinterpreting.com/>.
- InDemand Interpreting. (2017). Interpreting Solutions. Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2017/03/InDemand-Interpreting-Overview\\_021516.pdf](http://www.indemandinterpreting.com/wp-content/uploads/2017/03/InDemand-Interpreting-Overview_021516.pdf).
- Institut für Ethik und Recht in der Medizin. (2017). Projekt „Qualitätssicherung in der medizinischen Behandlung. Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen: Videodolmetschen im Gesundheitswesen“. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.ierm.univie.ac.at/forschung/projekte/abgeschlossene-projekte/projekt-videodolmetschen-im-gesundheitswesen/>.

- Internationaler Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte. (1978). Internationaler Pakt über wirtschaftliche, soziale und kulturelle Rechte. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000629>.
- ISO International Organization for Standardization. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.iso.org> , <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:67066:en>.
- Joint Information Systems Committee. (2017). About JISC. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.jisc.ac.uk/about>.
- Judicial Council of California. (2015). Strategic Plan for Language Access in the California Courts. Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.courts.ca.gov/documents/CLASP\\_report\\_060514.pdf](http://www.courts.ca.gov/documents/CLASP_report_060514.pdf).
- Judicial Council of California. (2016). Fact Sheet: Language Access. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.courts.ca.gov/documents/LAP-Fact-Sheet.pdf>.
- Judicial Council of California. The Judicial Branch of California. (2017). Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.courts.ca.gov/home.htm>.
- Jurastudent.de. (2015). Übernahmefahrlässigkeit Definition. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.iurastudent.de/content/iv-ProzentC3-ProzentBCbernahmefahrl-ProzentC3-ProzentA4ssigkeit>.
- Kaelin, L.; Kletečka-Pulker, M.; Körtner, U.H.J. (2013). Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit. Österreich: Verlag Österreich.
- Karliner, L., Jacobs, E., Mutha, S. (2007). Do professional interpreters improve clinical care for patients with limited English proficiency? A systematic review of the literature. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1955368/>.
- Katzenmeier, C., Schrag-Slavu, S. (2010). Rechtsfragen des Einsatzes der Telemedizin im Rettungsdienst. Eine Untersuchung am Beispiel des Forschungsprojektes Med-on-@ix. Berlin/Heidelberg: Springer.
- Kletečka-Pulker, M. (2013). Patientenrecht auf muttersprachliche Aufklärung? Videodolmetschen – neue Wege der Kommunikation mit MigrantInnen im Gesundheitsbereich. In: Kaelin, L. et al. (Hrsg.). Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit (S. 46-70). Österreich: Verlag Österreich.
- Kletečka-Pulker, M., Parrag, S. (2015). Gesundheitsförderung von nicht-deutschsprachigen Personen durch den Einsatz von Videodolmetschen. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht\\_FGOE.pdf](https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_FGOE.pdf).
- Kletečka-Pulker, M., Parrag, S. (2015). Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht\\_QVC.pdf](http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf).
- Korak, C. A. (2010). Remote Interpreting via Skype – a viable alternative to in situ interpreting?. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/8614/1/Korak\\_IN17.pdf](https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/8614/1/Korak_IN17.pdf).

- Korak, C. A. (2010). Remote Interpreting via Skype. Anwendungsmöglichkeiten von VoIP-Software im Bereich Community Interpreting – Communicate everywhere?. Berlin: Frank & Timme.
- Körtner, U.H.J. (2016). Projekt „Follow-up: Videodolmetschen im Gesundheitswesen“. Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.ierm.univie.ac.at/fileadmin/user\\_upload/i\\_ethik\\_recht\\_medizin/IERM\\_T\\_ProzentC3\\_ProzentA4tigkeitsbericht\\_2016.pdf](http://www.ierm.univie.ac.at/fileadmin/user_upload/i_ethik_recht_medizin/IERM_T_ProzentC3_ProzentA4tigkeitsbericht_2016.pdf).
- Leitner, K., Parrag S. (2016). Probleme und Lösungsansätze in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen in Österreich – Videodolmetschen auf dem Prüfstand. In: Schellenbacher, J. C. et al. (Hrsg.), Kommission für Migration und Integration, Migration und Integration – wissenschaftliche Perspektiven aus Österreich (S. 257-275). Österreich: Vienna University Press.
- Lion, K. C.; Brown, J. C.; Ebel, B. E. et al. (2015). Effect of Telephone vs Video Interpretation on Parent Comprehension, Communication, and Utilization in the Pediatric Emergency Department. A Randomized Clinical Trial. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://jamanetwork.com/journals/jamapediatrics/fullarticle/2463124>.
- Martti. (2017). “My Accessible Real-Time Trusted Interpreter”. Connect. Communicate. Care. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.martti.us>.
- Maurer-Kober, B. (2006). Rechtlicher Rahmen der Beziehung von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich (Hrsg.), Dolmetschen im Asylverfahren (S.18-19). Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://v004107.vhost-vweb-02.sil.at/wp-content/uploads/2012/11/2006\\_Handbuch-Dolmetschen-im-Asylverfahren.pdf](http://v004107.vhost-vweb-02.sil.at/wp-content/uploads/2012/11/2006_Handbuch-Dolmetschen-im-Asylverfahren.pdf).
- Medizinproduktegesetz. (2017). §49Abs 4 MPG Aufklärung und Einwilligung. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10011003>.
- Migration Policy Institute. (2011). Limited English Proficient Individuals in the United States. Number, Share, Growth and Linguistic Diversity. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.migrationinformation.org/integration/LEPdatabrief.pdf> , <http://www.migrationpolicy.org>.
- Ministerium der Justiz und für Europa Baden-Württemberg. (2017). Minister der Justiz und für Europa Guido Wolf stellt Pilotprojekt für Video-Dolmetschen in baden-württembergischen Justizvollzugsanstalten vor. Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.jum.baden-wuerttemberg.de/pb/,Lde\\_DE/Startseite/Service/Minister+der+Justiz+und+fuer+Europa+Guido+Wolf+stellt+Pilotprojekt+fuer+Video-Dolmetschen+in+baden-wuerttembergischen+Justizvollzugsanstalten+vor?QUERYSTRING=video](http://www.jum.baden-wuerttemberg.de/pb/,Lde_DE/Startseite/Service/Minister+der+Justiz+und+fuer+Europa+Guido+Wolf+stellt+Pilotprojekt+fuer+Video-Dolmetschen+in+baden-wuerttembergischen+Justizvollzugsanstalten+vor?QUERYSTRING=video).
- Mouzourakis. P. (2003). That feeling of being there: Vision and presence in remote interpreting. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://aiic.net/p/1173>.
- National Center for State Courts, State Justice Institute. (2013). A National Call to Action. Access to Justice for Limited English Proficient Litigants. Creating Solutions to Language Barriers in State Courts. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.ncsc.org/services-and-experts/areas-of-ex>

pertise/language-access/~//media/files/pdf/services Prozent20and Prozent20experts/areas Prozent20of Prozent20expertise/language Prozent20access/call-to-action.ashx.

National Center for State Courts. (2007). White Paper on Court Interpretation: Fundamental to Access to Justice. Conference of State Court Administrators. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://ncsc.contentdm.oclc.org/cdm/ref/collection/accessfair/id/312>.

National Center for State Courts. (2016). The Future of Language Access in the State Courts. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.ncsc.org/Services-and-Experts/Areas-of-expertise/Language-access/Called-to-Action/The-Future-of-Language-Access-in-the-State-Courts.aspx>.

National Center for State Courts. (2017). Trends in State Courts. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.ncsc.org/sitecore/content/microsites/trends/home>.

National Center for State Courts. Abgerufen am 24.06.2018, von : <http://www.ncsc.org/>.

National Center for State Courts. Library eCollection. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://ncsc.contentdm.oclc.org/digital/>.

Ninth Judicial Circuit Court of Florida. (2015). Virtual Remote Interpreting - Video Demo. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://vimeo.com/123861442>.

Ninth Judicial Circuit Court of Florida. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.ninthcircuit.org/>.

Ninth Judicial Circuit Court of Florida. Programs: Virtual Remote Interpreting. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.ninthcircuit.org/about/programs/virtual-remote-interpreting>.

Öffentliches Gesundheitsportal Österreich. (2017). Patientenrechte. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.gesundheit.gv.at/gesundheitsystem/patientenrechte/patientencharta>.

ORF. (2013). Videodolmetschen. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.youtube.com/watch?v=IRat1NyseiU>.

ORF. (2016). Videodolmetschen. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.youtube.com/watch?v=c0kWUjBVYhw>.

ORF. (2017). Video-Dolmetsch für Klagenfurter Gefängnis. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://kaernten.orf.at/news/stories/2830433/>.

Österreichische Plattform Patientensicherheit. (2015). Pilotprojekt Gebärdensprachdolmetscher am Display – erstmalige flächendeckende Gesundheitsversorgung gehörloser Menschen durch mobil einsetzbares Videodolmetschen. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.plattformpatientensicherheit.at/themen-gebaerdendolmetscher.php> .

Österreichische Plattform Patientensicherheit. (2017). Initiativen und Projekte zur kultursensiblen Öffnung von Gesundheitseinrichtungen in Österreich. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.migrationundgesundheit.at/>.

Österreichische Plattform Patientensicherheit. (2017). Pilotprojekt Videodolmetschen. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.plattformpatientensicherheit.at/themen-videodolmetschen.php> .

- Patterson, B. (2012). U.S. Justice System faces a „Language Crisis“. Abgerufen am 24.06.2018, von: Proquest - <http://gatekeeper.chipublib.org/login?url=http://search.proquest.com/docview/1015640330?accountid=303> , <http://www.rollcall.com/news/Patterson-US-Justice-System-Faces-a-Language-Crisis-214799-1.html>.
- Petrova, A. (2015). Was ist neu an der neuen Dolmetschart Community Interpreting? State of the Art in deutschsprachigen Ländern (Elektronische Version). International Journal of Language, Translation and Interkultural Communication, Band 3, 2015.
- Pöchhacker, F. (2013). Dolmetschen im Krankenhaus – aus translationswissenschaftlicher Sicht. In: Kaelin, L. et al. (Hrsg.) Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit (S. 104-117). Österreich: Verlag Österreich.
- Pöllabauer, S. (2006). Grundlegendes zum Dolmetschen. In: Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich (Hrsg.), Dolmetschen im Asylverfahren. (S.32-35). Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://v004107.vhostvweb-02.sil.at/wp-content/uploads/2012/11/2006\\_Handbuch-Dolmetschen-im-Asylverfahren.pdf](http://v004107.vhostvweb-02.sil.at/wp-content/uploads/2012/11/2006_Handbuch-Dolmetschen-im-Asylverfahren.pdf).
- Pöllabauer, S. (2012). Community Interpreting. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://online-library.wiley.com/doi/10.1002/9781405198431.wbeal0159/pdf>.
- Refugee First Response Center. (2017). World Premiere in Hamburg: Medical First Aid Container With Live Video Translation Service. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://refugeefirstresponsecenter.com/>.
- RTR GmbH (2006). Voice over IP. Grundlagen, Regulierung und erste Erfahrungen. Wien: Rundfunk und Telekom REgulierungs-GmbH. S. 11-92. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.rtr.at/de/inf/SchriftenreiheNr12006/3539\\_Schriftenreihe\\_01\\_2006.pdf](https://www.rtr.at/de/inf/SchriftenreiheNr12006/3539_Schriftenreihe_01_2006.pdf).
- SAVD Videodolmetschen GmbH. (2016). Videodolmetschen im Gesundheitsbereich. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.videodolmetschen.com/> .
- SAVD Videodolmetschen GmbH. (2017). News – Hamburger Flüchtlingsinitiative gewinnt bei Bundeswettbewerb „Land der Ideen“. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.videodolmetschen.com/wp-content/uploads/2017/06/PM-Auszeichnung-Land-der-Ideen.pdf>.
- Skype. (2017). Unternehmen - Was ist Skype? Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.skype.com/de/about/>.
- Skype. (2017). Verwendet Skype Verschlüsselung? Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://support.skype.com/de/faq/FA31/verwendet-skype-verschlüsselung>.
- Söllner, L. M. (2017). Online Dolmetscher: Anwendungen und Potenziale. Seminararbeit im Rahmen des Seminars „Neuere Entwicklungen in eBusiness & eLogistics“.
- Sozialgericht Hamburg. (2003). Sozialgericht Hamburg - Urt. v. 10.12.2003, Az.: S 27 KA 251/01. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.jurion.de/urteile/sg-hamburg/2003-12-10/s-27-ka-251\\_01/](https://www.jurion.de/urteile/sg-hamburg/2003-12-10/s-27-ka-251_01/).

- Spak, C. (2013). Medizinische Betreuung von Sans Papiers: Ein Bericht aus der Praxis. In: Kaelin, L. et al. (Hrsg.), *Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit* (S. 82-89). Österreich: Verlag Österreich.
- Statistik Austria. (2017). Bevölkerung mit Migrationshintergrund seit 2008. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/menschen\\_und\\_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung\\_nach\\_migrationshintergrund/069443.html](https://www.statistik.at/web_de/statistiken/menschen_und_gesellschaft/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_migrationshintergrund/069443.html).
- Strafgesetzbuch. (2017). §110 StGB Eigenmächtige Heilbehandlung. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002296>.
- Stoshikj M., Kryvinska N., Strauß C. (2016). Service Systems and Service Innovation: two pillars of Service Science. In: In: 7th International Conference on Ambient Systems, Networks and Technologies, *Procedia Computer Science* 83 (2016) 212–220.
- Straub, M. (2016). Brauchen Ärzte und Spitäler einen Dolmetscher? Abgerufen am 24.06.2018, von: [http://www.mplaw.at/media/dokumente/2016-03-31\\_oekz-3-4-2016\\_brauchen-aerzte-und-spitaeler-einen-dolmetscher\\_mis\\_print\\_1497.pdf](http://www.mplaw.at/media/dokumente/2016-03-31_oekz-3-4-2016_brauchen-aerzte-und-spitaeler-einen-dolmetscher_mis_print_1497.pdf).
- Südwestrundfunk. (2017). Video-Dolmetscher im Gefängnis. JVA Stammheim. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.swr.de/swraktuell/bw/stuttgart/justizminister-wolf-stellt-video-dolmetscher-in-stammheim-vor/-/id=1592/did=19560722/nid=1592/2o7714/index.html> (abgelaufen), <https://www.videodolmetschen.com/en/2017/05/17/jva-stammheim-video-dolmetscher-im-gefaengnis-swr-de/> .
- The Social Tech Guide. (2016). Refugee First Response Center. Remote Medical Translation Service For Refugees. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.socialtech.org.uk/projects/refugee-first-response-center/>.
- U.S. Census Bureau. (2003). Language Use and English-Speaking Ability: 2000. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.census.gov/prod/2003pubs/c2kbr-29.pdf>.
- U.S. Department of Health & Human Services. (2016). Section 1557 of the Patient Protection and Affordable Care Act. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.hhs.gov/civil-rights/for-individuals/section-1557/index.html>.
- U.S. Department of Health and Human Services Office of Minority Health. (2001). National Standards for Culturally and Linguistically Appropriate Services in Health Care. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://minorityhealth.hhs.gov/assets/pdf/checked/finalreport.pdf>.
- U.S. Department of Health and Human Services. (2013). HIPAA Health Insurance Portability and Accountability Act. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.hhs.gov/hipaa/for-professionals/privacy/laws-regulations/index.html>.
- U.S. Department of Justice. (2016). Title VI Of The Civil Rights Act Of 1964. Abgerufen am 24.06.2018, von: <https://www.justice.gov/crt/fcs/TitleVI-Overview>.

- United States Department of Justice Civil Rights Division. (1990). Information and Technical Assistance on the Americans with Disabilities Act. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.ada.gov/2010\\_regs.htm](https://www.ada.gov/2010_regs.htm).
- University Mainz/Germersheim, University Graz, University of Ljubljana et al. (2008). Exploring the use of ICT in medical interpreting. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://static.uni-graz.at/fileadmin/gewi-institute/Translationswissenschaft/Bilder/MedInt/summary\\_report\\_wp5.pdf](https://static.uni-graz.at/fileadmin/gewi-institute/Translationswissenschaft/Bilder/MedInt/summary_report_wp5.pdf).
- Weltgesundheitsorganisation. (2018). Constitution of WHO: Principles. Abgerufen am 24.06.2018, von: <http://www.who.int/about/mission/en/>.
- WeltN24 GmbH. (2017). Der Video-Dolmetscher. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://www.welt.de/print/welt\\_kompakt/hamburg/article165724636/Der-Video-Dolmetscher.html](https://www.welt.de/print/welt_kompakt/hamburg/article165724636/Der-Video-Dolmetscher.html).
- Wienke, A. (2017). Ärztliche Aufklärung fremdsprachiger Patienten – Neue Anforderungen. Abgerufen am 24.06.2018, von: [https://thieme-compliance.de/fileadmin/user\\_upload/Juristischer\\_Beitrag/Februar\\_2017.pdf](https://thieme-compliance.de/fileadmin/user_upload/Juristischer_Beitrag/Februar_2017.pdf).
- Wirtz, B. W. (2010). Electronic Business. Deutschland: Gabler Verlag.



## ANHANG

### Abstract

Dolmetschen unter Einsatz moderner Kommunikationstechnologie stellt eine sich auf vielseitigen Ebenen lohnende Unternehmung dar und führt zu Veränderungen in der Versorgungskette. Unter Anwendung des „Video Remote Interpreting“ arbeiten die DolmetscherInnen von einem abgelegenen Standort aus und verwenden bestimmte Videokonferenzlösungen. Dieses Modell der Fernkommunikation findet Gebrauch für kurze Interaktionen und ermöglicht ein Netzwerk an geographisch distanzierten DolmetscherInnen, welches die Dienstleistungskapazität für eine große Region erhöht. Die jüngsten Entwicklungen in der Informations- und Kommunikationstechnologie haben neue organisatorische Möglichkeiten geschaffen und verhelfen zu flexibleren Designs von Geschäftsprozessen. Die elektronische Abwicklung von (Geschäfts-) Prozessen erzielt einerseits Effektivitäts- und Effizienzsteigerungen und verbessert andererseits das Leistungsangebot. Die vorgestellten Anwendungen des Videodolmetschens manifestieren signifikante Chancen.

*Suchbegriffe: Videodolmetschen, Kommunikationstechnologie, Video Remote Interpreting, Videokonferenzlösung*

The evolution of communication technologies has led to new and diversified practices in the field of interpreting. Video Remote Interpreting is an alternative way for delivering interpreting services at which the interpreter works from a remote location and is connected to the other party through a video link. This model is used for short interactions and as a result, business processes can be structured more efficiently and flexible, as well as the on-time availability of interpreters can be increased. Another very important aspect of the Video Remote Interpreting application is the cost-cutting effect due to online transactions. This enables a large network of geographically distant interpreters and creates a new organizational opportunity for all kinds of sectors, such as health care, justice, labour market, municipal administration, education, NGO's, police or asylum.

*Keywords: Video Remote Interpreting, Communication Technologies, Remote Interpreting Service, Video Interpreting*

## Ergebnisse der Datenbankabfragen

Die systematische Literaturanalyse wissenschaftlicher Publikationen rund um das Thema Videodolmetschen in den Datenbanken EBSCO, PubMed Central, Science Direct, Springer Link und Wiley Online Library hat zu einer Anzahl von 604 Publikationen geführt. Tabelle 8 stellt die gesamten Ergebnisse der Literaturrecherche detailliert dar. Die Treffer der Datenbankabfragen werden pro Datenbank mit den jeweiligen Keywords sowie der Anzahl der Treffer pro Keyword übersichtlich aufgelistet. Außerdem werden Titel, Autor und Jahr der einzelnen Publikationen aufgezeigt. Die Vorselektion der gesamten Publikationen ist in Tabelle 7 ebenfalls ersichtlich. Jede Studie wurde nach thematischer Relevanz geprüft, manuell selektiert und um Doppelzählungen bereinigt. Folgende Einteilung der Vorselektion wurde in der Tabelle vorgenommen: Relevante Studie (✓), Dublette (📄), irrelevante Studie (✗).

Tabelle 8 Ergebnisse der Datenbankabfragen

Datenbank	Keyword	Hits	Autor	Jahr	Titel	Vorselektion		
						✓	📄	✗
Science Direct	"Video Remote Interpreting"	4	Papa A.M.	2016	Special Needs Patients			1
Science Direct	"Video Remote Interpreting"		Smith L.	2016	Sintonizar la seguridad en pacientes con déficit auditivo			1
Science Direct	"Video Remote Interpreting"		Bhuvanewar, C. et al	2015	Psychiatric Care of Deaf Patients in the General Hospital: An Overview			1
Science Direct	"Video Remote Interpreting"		Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation			1
Science Direct	"Video Interpreting"	14	Vasquez, J et al.	2011	385 Emergency Department Staff Attitudes and Satisfaction With Live-Feed Video Interpreting for Limited English Proficient Patients: Pre- and Post- Training	1		
Science Direct	"Video Interpreting"		McHenry, M. S.	2015	Health care perspectives from burmese refugees			1
Science Direct	"Video Interpreting"		Vierling, L.	2006	The Americans with Disabilities Act, 16 years later			1
Science Direct	"Video Interpreting"		Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation		1	
Science Direct	"Video Interpreting"		Bidwell, N. et al.	2011	Pushing personhood into place: Situating media in rural knowledge in Africa			1
Science Direct	"Video Interpreting"		Keating, E. et al.	2008	Cybersign and new proximities: Impacts of new communication technologies on space and language	1		
Science Direct	"Video Interpreting"		Meyer, T., Meyer C.	2008	Chapter 43: What's Your Preference?			1
Science Direct	"Video Interpreting"		Maul, L. et al.	2012	Using A Risk Assessment Approach to Determine Which Factors Influence Whether Partially Bilingual Physicians Rely on Their Non-English Language Skills or Call an Interpreter			1
Science Direct	"Video Interpreting"		Sedmak, G. et al.	2008	Authenticity in mature seaside resorts			1
Science Direct	"Video Interpreting"		Everson, M.	2013	Social media and the introductory statistics course			1

Science Direct	"Video Interpreting"	No authors available	2011	Research Forum Educational Program 2011	1	
Science Direct	"Video Interpreting"	No authors available		Subject Index	1	
Science Direct	"Video Interpreting"	No authors available		Author Index	1	
Science Direct	"Video Interpreting"	Lorenzo-Dus, N. et al.	2011	On-line polylogues and impoliteness: The case of postings sent in response to the Obama Reggaeton YouTube video	1	
Science Direct	"Video Interpretation Service"	0				
Science Direct	"Remote Interpreting"	25	Braun, S.	2017	What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Greenberg, M. et al.	2004	Veterans information systems & technology architecture-computerized patient record system (CPRS-VistA) provides an accurate and feasible means for remote interpretation and widespread access to cine echocardiographic image data within the veterans affairs healthcare system	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Biagini, M.	2017	Participation in interpreter-mediated interaction: Shifting along a multidimensional continuum	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Papa A.M.	2016	Special Needs Patients	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Sandrelli, A.	2017	Simultaneous dialogue interpreting: Coordinating interaction in interpreter-mediated football press conferences	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Chilingaryan, K. et al	2017	Training Court Interpreting Issues	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Londra, L.C.	2014	Spanish language content on reproductive endocrinology and infertility practice websites	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Smith L.	2016	Sintonizar la seguridad en pacientes con déficit auditivo	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Martin, R.P.	2013	The New Black Bag, Arrowsmith, and Giving	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Barranco-Droege, R:	2015	Too fast to be true? Exploring time compression in simultaneous interpreting	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Turner, G.H.	2006	Sign Language: Interpreting	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Smith, S.B. et al.	2016	Chemical and biological research with deaf and hard-of-hearing students and professionals: Ensuring a safe and successful laboratory environment	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Berg, C. et al.	2007	CHAPTER 6: Communicating with Limited English Proficient Patients: Interpreter Services	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Mirza, M. et al.	2017	Making sense of three-way conversations: A qualitative study of cross-cultural counseling with refugee men	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Bhuvaneshwar, C. et al	2015	Psychiatric Care of Deaf Patients in the General Hospital: An Overview	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Ono, N. et al.	2013	Development and pilot testing of a novel education method for training medical interpreters	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Kwok, H.F. et al.	2004	Identification of electrocardiogram characteristic points: Wavelet transform versus derivative-based method	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Cianflone, D. et al.	2004	A Bayesian network to evaluate risk factors profiles in patients with coronary artery disease	1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation	1	

Science Direct	"Remote Interpreting"		Moore, A.V. et al.	2005	Report of the ACR task force on international teleradiology	1
Science Direct	"Remote Interpreting"		Gallai, F.	2016	Point of view in free indirect thought and in community interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting"		Xiong, F. et al.	2004	Secure heart failure database development and data sharing	1
Science Direct	"Remote Interpreting"		Carfagno, R.F.	2008	Chapter 4: Strategic Planning	1
Science Direct	"Remote Interpreting"		No authors available		Subject Index	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	14	Braun, S.	2017	What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Biagini, M.	2017	Participation in interpreter-mediated interaction: Shifting along a multidimensional continuum	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Barranco-Droege, R.	2015	Too fast to be true? Exploring time compression in simultaneous interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Papa A.M.	2016	Special Needs Patients	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Sandrelli, A.	2017	Simultaneous dialogue interpreting: Coordinating interaction in interpreter-mediated football press conferences	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Mirza, M. et al.	2017	Making sense of three-way conversations: A qualitative study of cross-cultural counseling with refugee men	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Turner, G.H.	2006	Sign Language: Interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Smith L.	2016	Sintonizar la seguridad en pacientes con déficit auditivo	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Berg, C. et al.	2007	CHAPTER 6: Communicating with Limited English Proficient Patients: Interpreter Services	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Smith, S.B. et al.	2016	Chemical and biological research with deaf and hard-of-hearing students and professionals: Ensuring a safe and successful laboratory environment	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Bhuvaneshwar, C. et al	2015	Psychiatric Care of Deaf Patients in the General Hospital: An Overview	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"		Gallai, F.	2016	Point of view in free indirect thought and in community interpreting	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"	8	Petrescu, C.	2015	Translating Ideology - A Teaching Challenge	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Erlend Romantsik, R.	2014	Establishment of the Institution of Social Service Interpreting: Conditions, Problems and Prospects	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Watermeyer, J. et al.	2009	"Tell me so I know you understand": Pharmacists' verification of patients' comprehension of antiretroviral dosage instructions in a cross-cultural context	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Timmins, C.L.	2002	The impact of language barriers on the health care of Latinos in the United States: a review of the literature and guidelines for practice	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Hurai, V.	2005	"Siderite mineralization of the Gemicum superunit (Western Carpathians, Slovakia): review and a revised genetic model"	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Wiener, E.S.	2004	Bridging language barriers: how to work with an interpreter	1

Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Kilian, S. et al.	2014	The potential consequences of informal interpreting practices for assessment of patients in a South African psychiatric hospital	1
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"		Bonevac, D.	2009	Fictionalism	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"	25	Young, H.N., et al.	2013	Pharmacists' provision of information to Spanish-speaking patients: A social cognitive approach	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Rojano-Caceres, J.R., et al.	2016	Raise Awareness in Society about deafness: a proposal with learning objects and scenarios	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Arends, J.B.	2017	Value of re-interpretation of controversial EEGs in a tertiary epilepsy clinic	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	1995	Technical exhibits	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		DeJong, S.M.	2014	Chapter 12 - The Future of Technology in Health Care	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Kang, M. et al.	2012	Effects of podcast tours on tourist experiences in a national park	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Schreiber, J.R.; et al.	2014	The use of interpreters in medical settings and forensic medical examinations in Australia: The relationship between medicine and linguistics	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Busby, L.A.	1994	Statistical data dissemination: The experience of the United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Young Joo Lee, et al.	2015	Factors Influencing Learning Satisfaction of Migrant Workers in Korea with E-learning-Based Occupational Safety and Health Education	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Kennedy, S. et al.	2009	The Effect of Teleradiology on Time to Interpretation for CT Pulmonary Angiographic Studies	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Brooks, E. et al.	2013	Integrating Culturally Appropriate Care into Telemental Health Practice	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2008	Research Forum Educational Program 2008	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2008	Subject Index for Volume 52	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Rautaharju, P.M. et al.	1978	Task force III: Computers in diagnostic electrocardiography	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2002	Appendix A - UDP and TCP port numbers	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Fleischmann, P.	2010	Abuse of older adults: An Ontario criminal justice perspective	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Zone-Ching, L., et al.	2010	Establishment of transverse beam engineering knowledge coding of door-shaped structure and case-based similarity method	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Bentsen, P.	2010	The extent and dissemination of udeskole in Danish schools	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2011	Introduction to endoscopy	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Pecht, M.	2006	Telecommunications Industry	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Hunter, N.D.	2017	Statutory Protections for Individual Rights	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Stodolsky, D.	1970	The computer as a psychotherapist	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Castro-Schez, J.J., et.at	2011	A highly adaptive recommender system based on fuzzy logic for B2C e-commerce portals	1

Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Blumenstein, B.A., et.al.	1995	Functions and organization of coordinating centers for multicenter studies	1
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"		Rockey, D.C., et al.	2007	Standards for Gastroenterologists for Performing and Interpreting Diagnostic Computed Tomographic Colonography	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	10	Riehl, B.	2013	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. In: Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		DeVault, M.L.	2014	Mapping Invisible Work: Conceptual Tools for Social Justice Projects	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Shackelford, A.L., et al.	2010	Disability Compliance for Higher Education, Volume 11, Issue 2	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Camattari, G., et al.	2017	Official Journal of the International Parkinson and Movement Disorder Society. Volume 32.	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"		Villahermosa, A., et al.	2010	Disability Compliance for Higher Education, Volume 16, Issue 5	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"	14	Jacobs, E.A., et al.	2012	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Davis, M.M., et al.	2012	Building a Bridge to Somewhere Better: Linking Health Care Research and Health Policy	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Waqar, I.U., et al.	2009	Ethnicity, Health and Health Care: Understanding Diversity, Tackling Disadvantage	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Young, K., et al.	2016	Disability Research Today: International Perspectives	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Hertog, E.	2012	Legal Interpreting	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Dörte, A.	2012	History of Interpreting	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Makri, S., et al.	2010	Information for inspiration: Understanding architects' information seeking and use behaviors to inform design	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Mills, H., et al.	2011	Talking About Talk: Reclaiming the Value and Power of Literature Circles	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Blakeley, T.D., et al.	1990	Visual anthropology events	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Graves, J.M., et al.	2017	The impact of patient characteristics on nurse practitioners' assessment and management of adolescent concussion	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"		Zealand University Hospital, et al.	2017	Experimental Dermatology, Volume 26, Issue S1	1

Wiley Online Library	"Video Interpretation Service"	1	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	19	Riehl, B.	2013	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. In: Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Dumoulin, L., et al.	2016	Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Straniero Sergio, F.	2012	Media Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Seelman, K., et al.	2006	Sensory Aids	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		DeVault, M.L.	2014	Mapping Invisible Work: Conceptual Tools for Social Justice Projects	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Schwieter, J.W., et al.	2017	The Role of Emotions	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Wilson, C.W.L.	2012	Teaching and Learning of Interpretation	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Kalina, S.	2012	Conference Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Shackelford, A.L. et al.	2010	Campus Legal Advisor, Vol 11, Issue 2	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Ahrens, B.	2012	Interpreting Techniques and Modes	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Regenstein, M., et al.	2012	Improving the Quality of Language Services Delivery: Findings from a Hospital Quality Improvement Initiative	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Bruenjes, L.S., et al.	2004	Internet2	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Camattari, G., et al.	2017	Official Journal of the International Parkinson and Movement Disorder Society. Volume 32.	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"		Villahermosa, A., et al.	2010	Disability Compliance for Higher Education, Volume 16, Issue 5	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	17	Riehl, B.	2013	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. In: Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Dumoulin, L., et al.	2016	Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		DeVault, M.L.	2014	Mapping Invisible Work: Conceptual Tools for Social Justice Projects	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Seelman, K., et al.	2006	Sensory Aids	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Camattari, G., et al.	2017	Official Journal of the International Parkinson and Movement Disorder Society. Volume 32.	1

Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Bruenjes, L.S., et al.	2004	Internet2	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Ahrens, B.	2012	Interpreting Techniques and Modes	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Villahermosa, A., et al.	2010	Disability Compliance for Higher Education, Volume 16, Issue 5	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Kalina, S.	2012	Conference Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Shackelford, A.L. et al.	2010	Campus Legal Advisor, Vol 11, Issue 2	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Regenstein, M., et al.	2012	Improving the Quality of Language Services Delivery: Findings from a Hospital Quality Improvement Initiative	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"		Wilson, C.W.L.	2012	Teaching and Learning of Interpretation	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"	8	Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		Timmins, C.L.	2002	The impact of language barriers on the health care of Latinos in the United States: a review of the literature and guidelines for practice	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		No authors available	2016	International Journal of Pharmacy Practice Addendum	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		Bratt Paulston, C., et al.	2012	Politeness in Intercultural Discourse and Communication	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		Bischoff, A., et al.	2010	Communicating With Foreign Language-Speaking Patients: Is Access to Professional Interpreters Enough?	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		Waqar, I.U., et al.	2009	Ethnicity, Health and Health Care: Understanding Diversity, Tackling Disadvantage	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"		Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	67	Jacobs, E.A., et al.	2012	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Lijbers, L., et al.	2017	Using Interpretation Services during Clerkships	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Freeman, R.R.	2015	Primary care for limited English-speaking patients and parents	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Lyberg, A., et al.	2011	Diversity and challenges in the management of maternity care for migrant women	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Miao, B., et al.	2016	ACCP Annual Meeting	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2000	EAGE 2000 Special: First Break annual review of companies serving the geoscience industry	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2002	2002 Annual review of companies	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Davis, M.M., et al.	2012	Building a Bridge to Somewhere Better: Linking Health Care Research and Health Policy	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Karliner, L.S., et al.	2004	The Language Divide: The Importance of Training in the Use of Interpreters for Out-patient Practice	1



Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Donelan, K., et al.	2009	Medical interpreter knowledge of cancer and cancer clinical trials	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2001	Annual review of companies	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Bátora, J.	2013	The 'Mitrailleuse Effect': The EEAS as an Interstitial Organization and the Dynamics of Innovation in Diplomacy	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Meiers, M.W., et al.	2014	International Perspectives: Similarities and Differences Around the Globe	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2015	E-Posters	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Ngo-Metzger, Q., et al.	2003	Linguistic and Cultural Barriers to Care	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Dubus, N.	2016	Interpreters' subjective experiences of interpreting for refugees in person and via telephone in health and behavioural health settings in the United States	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Liebow, E., et al.	2013	On Evidence and the Public Interest	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Smith, R.S.	2008	The Case of a City Where 1 in 6 Residents is a Refugee: Ecological Factors and Host Community Adaptation in Successful Re-settlement	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Lawrence, N., et al.	2014	The impact of dynamic assessment: an exploration of the views of children, parents and teachers	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Pearlman, K., et al.	2009	Unproctored Internet Testing: Practical, Legal, and Ethical Concerns	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Hyun-Sil, K.	2010	Social Integration and Health Policy Issues for International Marriage Migrant Women in South Korea	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Tomé W.	2014	Combined Planary: MRI Sequences, RT and HIFU	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Marino, R, et al.	2012	Transcultural skills content in a dental curriculum: a comparative study	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Enkin, E.	2015	Supporting the Professional Development of Foreign Language Graduate Students: A Focus on Course Development and Program Direction	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Wright, K.B.	2005	Researching Internet-Based Populations: Advantages and Disadvantages of Online Survey Research, Online Questionnaire Authoring Software Packages, and Web Survey Services	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Jackson, T., et al.	1999	The Culture of the Art Museum	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Theodore, W.H. et al.	2006	Epilepsy in North America: A Report Prepared under the Auspices of the Global Campaign against Epilepsy, the International Bureau for Epilepsy, the International League Against Epilepsy, and the World Health Organization	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Appel, G.	2004	MLJ News & Notes of the Profession	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Rey-Cas-serly, C., et al.	2012	Ethical Issues in Psychological Assessment	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2006	ACA Code of Ethics	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	1986	Basic & Clinical Pharmacology & Toxicology	1

Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Leung, G., et al.	2011	Diets of minority ethnic groups in the UK: influence on chronic disease risk and implications for prevention	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Bitter, G.G.	1987	Educational Technology and the Future of Mathematics Education	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Wright, W.D, et al.	1996	Strategies for integrating knowledge-based systems techniques within conventional software environments	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Gany, F. et al.	2006	New York City's immigrant minorities	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Campell, C.M.	1993	In Other Professional Journals	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	McFadden, a., et al.	2007	Support for healthy breastfeeding mothers with healthy term babies	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Wie Hosang, D.	2006	Family and community as the cornerstone of civic engagement: Immigrant and youth organizing in the southwest	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	1995	Further Thoughts from the Reviewers	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Ling Leung, E. Y	2017	A report from #BlueJC: How can we improve care for pregnant and postpartum migrants?	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Prelip, M., et al.	2012	Evaluation of a Statewide Public Health Nursing Training in Utah	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2008	Multilingualism in the english-speaking world: Pedigree of nations	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Tippins, N.T., et al.	2006	Unproctored internet testing in employment settings	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Langan, S.M., et al.	2006	What causes worsening of eczema? A systematic review	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Bohr, Y.	2005	Infant mental health programs: Experimenting with innovative models—One center's experience with new program funding	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Smith, S., et al.	2009	The state of consumer health information: an overview	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Griswold, K., et al.	2006	Refugees and medical student training: results of a programme in primary care	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Leemann, J.	2011	Standards, Commodification, and Critical Service Learning in Minority Language Communities	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Nostrad, V.	2005	Human Genome Project (The)	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Nostrad, V.	2005	Genetics and Gene Science (Classical)	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Gwen, Y.	2009	How Will the U.S. Healthcare System Meet the Challenge of the Ethnogeriatric Imperative?	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Hurwitz, B., et al.	2009	Health Care Mistakes, Violations and Patient Safety	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Tomé W.	2014	Combined Plenary: MRI Sequences, RT and HIFU	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Wilbur, D.C.	2016	Digital pathology and its role in cytology education	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Linder, J.B., et al.	1996	The US Bossey Assessment Project	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Zisk-Rony, O.V., et al.	2011	Including children in medical decisions and treatments: perceptions and practices of healthcare providers	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Zuckerman, B., et al.	2015	Children in Medical Settings	1

Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Stewart, M., et al.	2008	Multicultural Meanings of Social Support among Immigrants and Refugees	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Koocher, G.P., et al.	2003	Ethical Issues in Psychological Assessment	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Edwards, V.	2008	Language and the Provision of Services	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	1984	The Professional Geographer	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Eklöf, N., et al.	2017	Planning focus group interviews with asylum seekers: Factors related to the researcher, interpreter and asylum seekers	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Appel, G.	2004	MLJ News & Notes of the Profession	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2013	The Volunteer Management Report	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"		Bush, S. S.	2015	Ethical Guidelines in Forensic Psychology	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	13	Rusnak, V., et al.	2016	CoUnSiL: Collaborative Universe for Remote Interpreting of Sign Language in Higher Education	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Crowe, T., et al.	2017	Breaking the Silence: Empowering Deaf and Hard of Hearing Survivors of Domestic Violence	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Napier, J, et al.	2016	Conducting Research in Applied Sign Linguistics	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Napier, J, et al.	2016	Sign Language in (Professional) Practice	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Röggla, G., et al.	2012	A video conferencing system could help address language barriers in the treatment of refugees	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Bohm, P., et al.	2015	Accommodating Limited English Proficient Spanish Speakers in Rural Hospitals	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Crowe, T., et al.	2017	Is Telemental Health Services a Viable Alternative to Traditional Psychotherapy for Deaf Individuals?	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Simpson, J.	2012	Challenges and Trends Driving Telerehabilitation	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Wenig, S.S., et al.	2017	Strategies for Working with Asian Americans in Mental Health: Community Members' Policy Perspectives and Recommendations	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"		Lin, D., et al.	2015	QoE-based optimal resource allocation in wireless healthcare networks: opportunities and challenges	1
Springer Link	"Video Interpreting"	18	Dagleish, K.	2016	Stakeholders' Guide and Handbook	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Diamond, L.C., et al.	2009	Getting By: Underuse of Interpreters by Resident Physicians	1

Springer Link	"Video Interpreting"		Schoffstall, S., et al.	2015	Developing Consumer and System-Level Readiness for Effective Self-Advocacy: Perspectives from Vocational Rehabilitation Counselors Working With Deaf and Hard of Hearing Individuals in Post-Secondary Settings	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Carlisle, A.	2018	Languages in the Eye of the Law	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Patino, J.L., et al.	2008	Management of Large Video Recordings	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Salama-Carr, M., et al.	2018	Translation and Interpreting in a Post-Brexit Britain	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Regenstein, M., et al.	2008	Challenges in Language Services: Identifying and Responding to Patients' Needs	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Pass, M., et al.	2012	Physician Behaviors Surrounding the Implementation of Decision and Communication Aids in a Breast Cancer Clinic: a Qualitative Analysis of Staff Intern Perceptions	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Rabadán-Gómez	2016	Professionalisation and Standardisation of Public Service Interpreting	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Kriebaum, U.	2017	Council of Europe Anti-Torture Committee and Prisons in Austria	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Kolaitis, I.N., et al.	2015	Informed Consent: Pediatric Patients, Adolescents, and Emancipated Minors	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Hoth, J. et al.	2017	Professional competences of teachers for fostering creativity and supporting high-achieving students	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Lurz, R.W., et al.	2011	How Could We Know Whether Nonhuman Primates Understand Others' Internal Goals and Intentions? Solving Povinelli's Problem	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Jaffe, M.	2017	Case and Frame: Teaching Case Study Composition	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Jung-Kuei, H., et al.	2012	Exploring the disseminating behaviors of eWOM marketing: persuasion in online video	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Sabol, B.M., et al.	2002	Evaluation of a digital echo sounder system for detection of submersed aquatic vegetation	1
Springer Link	"Video Interpreting"		Heylen, D., et al.	2005	Facial Signs of Affect During Tutoring Sessions	1
Springer Link	"Video Interpreting"		No authors available	2002	Video Basics	1
Springer Link	"Video Interpretation Service"	3	Kriebaum, U.	2017	Council of Europe Anti-Torture Committee and Prisons in Austria	1
Springer Link	"Video Interpretation Service"		Morris, M.D., et al.	2009	Healthcare Barriers of Refugees Post-resettlement	1
Springer Link	"Video Interpretation Service"		Njeru, J.W., et al.	2017	Telephone triage utilization among patients with limited English proficiency	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	34	Rusnak, V., et al.	2016	CoUnSiL: Collaborative Universe for Remote Interpreting of Sign Language in Higher Education	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Kokko, J., et al.	2007	Technology and Regional Social Structures: Evaluation of Remote Sign Language Interpretation in Finland	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Arocha, I.S.	2012	Medical Interpretation	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Crowe, T., et al.	2017	Breaking the Silence: Empowering Deaf and Hard of Hearing Survivors of Domestic Violence	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Zaytsev, A.	2016	Types of Translation: An Overview	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Napier, J, et al.	2016	Conducting Research in Applied Sign Linguistics	1
Springer Link	"Remote Interpreting"		Hilzensauer, M.	2006	Information Technology for Deaf People	1

Springer Link	"Remote Interpreting"	Dagleish, K.	2016	Stakeholders' Guide and Handbook	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	No authors available	2002	Megabits		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Röggla, G., et al.	2012	A video conferencing system could help address language barriers in the treatment of refugees	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Napier, J, et al.	2016	Sign Language in (Professional) Practice	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Rabadán-Gómez	2016	General Introduction		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Crowe, T., et al.	2017	Is Telemental Health Services a Viable Alternative to Traditional Psychotherapy for Deaf Individuals?	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Ponsard, C., et al.	2006	Towards a Service Integration Portal for Deaf People		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Robertson, S.L.	2018	The Role of Technology in Service Delivery for People with Disabilities in Rural Communities	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Vogler, R.	2015	Lost in Translation: Language Rights for Defendants in European Criminal Proceedings		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Cordella, M., et al.	2014	Language and the Cross-Cultural Dimension of Cancer		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Simpson, J.	2012	Challenges and Trends Driving Telerehabilitation	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Williams, J.	2013	Theories about the Process		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Baurer, D., et al.	2014	System-Level Factors Affecting Clinicians' Perceptions and Use of Interpreter Services in California Public Hospitals		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Somssich, R.	2016	Linguistic Equality and Language as a Legal Risk for Legislating in the European Union		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Wenig, S.S., et al.	2017	Strategies for Working with Asian Americans in Mental Health: Community Members' Policy Perspectives and Recommendations	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Ribas-Roca, J. et al.	2016	Using a Translator in Integrated Care Settings		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Hsieh, E., et al.	2015	Not Just "Getting by": Factors Influencing Providers' Choice of Interpreters		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Lin, D., et al.	2015	QoE-based optimal resource allocation in wireless healthcare networks: opportunities and challenges	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Rudvin, M. et al.	2011	Annotated Dialogues		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Kalyanpur, A., et al.	2003	Emergency radiology coverage: technical and clinical feasibility of an international teleradiology model		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Leng, J.C.F., et al.	2009	Detection of Depression with Different Interpreting Methods Among Chinese and Latino Primary Care Patients: A Randomized Controlled Trial		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Böhm, J., et al.	2017	Dolmetschen in der Welt der neuen Technologien	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Dugdale, D.	1993	Electrostatics		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	29 Rusnak, V., et al.	2016	CoUnSiL: Collaborative Universe for Remote Interpreting of Sign Language in Higher Education	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Kokko, J., et al.	2007	Technology and Regional Social Structures: Evaluation of Remote Sign Language Interpretation in Finland	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Röggla, G., et al.	2012	A video conferencing system could help address language barriers in the treatment of refugees	1	

Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Arocha, I.S.	2012	Medical Interpretation	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Crowe, T., et al.	2017	Breaking the Silence: Empowering Deaf and Hard of Hearing Survivors of Domestic Violence	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Hilzensauer, M.	2006	Information Technology for Deaf People	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Napier, J, et al.	2016	Conducting Research in Applied Sign Linguistics	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Napier, J, et al.	2016	Sign Language in (Professional) Practice	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Zaytsev, A.	2016	Types of Translation: An Overview	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2002	Megabits	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Ponsard, C., et al.	2006	Towards a Service Integration Portal for Deaf People	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Simpson, J.	2012	Challenges and Trends Driving Telerehabilitation	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Dagleish, K.	2016	Stakeholders' Guide and Handbook	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Robertson, S.L.	2018	The Role of Technology in Service Delivery for People with Disabilities in Rural Communities	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Ribas-Roca, J. et al.	2016	Using a Translator in Integrated Care Settings	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Baurer, D., et al.	2014	System-Level Factors Affecting Clinicians' Perceptions and Use of Interpreter Services in California Public Hospitals	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Williams, J.	2013	Theories about the Process	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Bohm, P., et al.	2015	Accommodating Limited English Proficient Spanish Speakers in Rural Hospitals	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Crowe, T., et al.	2017	Is Telemental Health Services a Viable Alternative to Traditional Psychotherapy for Deaf Individuals?	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Rudvin, M. et al.	2011	Annotated Dialogues	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Vogler, R.	2015	Lost in Translation: Language Rights for Defendants in European Criminal Proceedings	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Lin, D., et al.	2015	QoE-based optimal resource allocation in wireless healthcare networks: opportunities and challenges	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Somssich, R.	2016	Linguistic Equality and Language as a Legal Risk for Legislating in the European Union	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Wenig, S.S., et al.	2017	Strategies for Working with Asian Americans in Mental Health: Community Members' Policy Perspectives and Recommendations	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Cordella, M., et al.	2014	Language and the Cross-Cultural Dimension of Cancer	1

Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	20	Martinez, G.	2008	Language-in-healthcare policy, interaction patterns, and unequal care on the U.S.-Mexico border		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Pawlack, B.	2011	Interpreting Competence: Nursing Staff and Family Members as Ad Hoc Interpreters in Hospitals	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Gany, F. et al.	2007	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Cox, A., et al.	2016	Interpreting in the Emergency Department: How Context Matters for Practice		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Schwappach, D.L.B., et al.	2012	Communication barriers in counselling foreign-language patients in public pharmacies: threats to patient safety?		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Swartz, L., et al.	2014	The Invisibility of Informal Interpreting in Mental Health Care in South Africa: Notes Towards a Contextual Understanding		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Ribas-Roca, J. et al.	2016	Using a Translator in Integrated Care Settings	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		McLaughlin, M., et al.	2013	Technology-Based Medical Interpretation for Cross-Language Communication: In Person, Telephone, and Videoconference Interpretation and Their Comparative Impact On Limited English Proficiency (LEP) Patient and Doctor	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Jacobs, E.A.	2007	The Impact of an Enhanced Interpreter Service Intervention on Hospital Costs and Patient Satisfaction		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Cordella, M., et al.	2014	Language and the Cross-Cultural Dimension of Cancer	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Pelsmaekers, K., et al.	2011	Discourse Perspectives on Competence in Organizations		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Hale, S.B.	2007	Overview of the Field of Interpreting and Main Theoretical Concepts		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Rudvin, M. et al.	2011	Annotated Dialogues	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Jaeger, F.N.	2013	Migrant-friendly hospitals: a paediatric perspective - improving hospital care for migrant children		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Dwyer, T., et al.	2016	Informal Translation, Post-Cinema and Global Media Flows		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Higgins, C.	2009	Discursive enactments of the World Health Organization's policies: Competing cultural models in Tanzanian HIV/AIDS prevention		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		No authors available	2008	Abstracts from the 31st Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		No authors available	2013	Abstracts from the 36th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"		Bellotti, F., et al.	2005	Discovering the European Heritage Through the ChiKho Educational Web Game		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	122	Locatis, C., et al.	2010	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Boulares, M., et al.	2012	A Route Planner Interpretation Service for Hard of Hearing People		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Locatis, C., et al.	2010	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Kokko, J., et al.	2007	Technology and Regional Social Structures: Evaluation of Remote Sign Language Interpretation in Finland	1	

Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kodama, K.	2002	Strategic Community Management with Customers: Case Study on Innovation Using IT and Multimedia Technology in Education, Medical and Welfare Fields	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Cossmann, H., et al.	1996	GLASS: A distributed MHEG-based multimedia system	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Song, J-W, et al.	2009	A Mobile Communication System Designed for the Hearing-Impaired	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Chan, Y-F.Y., et al.	2016	Interpreter Services	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Czajkowski, S.M., et al.	2017	The "Nuts and Bolts" of behavioral intervention development: Study designs, methods and funding opportunities	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Takayuki, I., et al.	2015	R&D for Accessible Broadcasting in Japan	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Paliouras, G., et al.	2011	Bootstrapping Ontology Evolution with Multimedia Information Extraction	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Fuentes-Luque, A.	2015	Institutional Audiovisual Translation: A (Shop) Window on the World	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Li, R.	2012	Improving the Individual Travel Services System	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Coletti, D.J., et al.	2017	Abstracts from the 2017 Society of General Internal Medicine Annual Meeting	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Yashar, B.M., et al.	2016	Presented Abstracts from the Thirty Fifth Annual Education Conference of the National Society of Genetic Counselors (Seattle, WA, September 2016)	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Xianggang, Z., et al.	2005	Open Middleware-Based Infrastructure for Context-Aware in Pervasive Computing+F366	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Tae-Jung, K., et al.	2017	An efficient hybrid delivery technology for a broadcast TV service	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2013	Abstracts from the 36th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kodama, M.	2017	Managing Paradox in a Large Corporation: Challenging a Vision for New-generation Optics	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Cinaglia, P., et al.	2015	Design and Implementation of a Telecardiology System for Mobile Devices	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	McLaughlin, M., et al.	2013	Technology-Based Medical Interpretation for Cross-Language Communication: In Person, Telephone, and Videoconference Interpretation and Their Comparative Impact On Limited English Proficiency (LEP) Patient and Doctor	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2004	Abstracts from the 35th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Karliner, L.S., et al.	2004	The Language Divide: The Importance of Training in the Use of Interpreters for Out-patient Practice	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Baurer, D., et al.	2014	System-Level Factors Affecting Clinicians' Perceptions and Use of Interpreter Services in California Public Hospitals	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Bakken, F.	2005	SMS Use Among Deaf Teens and Young Adults in Norway	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Skinner, D., et al.	2017	Automatic Medicine? Technology and the Future of Primary Health Care	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Duran, C.S.	2017	The Three Families	1



Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Morris, M.D., et al.	2009	Healthcare Barriers of Refugees Post-re-settlement	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Iwasaki, S.	1992	Telecommunication Towards the 21st Century — Visual, Intelligent, and Personal Communications	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	López, L., et al.	2015	Use of Interpreters by Physicians for Hospitalized Limited English Proficient Patients and Its Impact on Patient Outcomes	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Venkatesh, M.	2009	Architecture, Infrastructure, and Broadband Civic Network Design: An Institutional View	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Cheng, L.	2011	Administration of Justice and Multimodality in Media: Semiotic Translation, Conflict and Compatibility	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Venkatesh, M.	2009	Architecture, Infrastructure, and Broadband Civic Network Design: An Institutional View	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Lu, C, et al.	2013	Study of Interpretation System in Pingle Ancient Town	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Adams, L.J., et al.	2000	Society of general internal medicine 23rd annual meeting Boston, Massachusetts May 4–6, 2000 abstracts	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	O'Neill, D.D., et al.	2013	Every Language Now	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kriebaum, U.	2017	Council of Europe Anti-Torture Committee and Prisons in Austria	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Jneid, H., et al.	2002	Society of general internal medicine 25th Annual Meeting Atlanta, Georgia May 2–4, 2002 abstracts	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Thrall, J.H.	2002	Teleradiology	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Lee, K.	2013	The Effects of Presence Induced by Smartphone Applications on Tourism: Application to Cultural Heritage Attractions	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Bork, A.	1993	Learning scientific reasoning with the interactive computer	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Elias-Bursac, E.	2015	The Practice	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Slach, O., et al.	2017	Post-Crisis Spatial Development of Creative Industries: Evidence from Czechia	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Sung, C., et al.	2015	Gender Differences in Vocational Rehabilitation Service Predictors of Successful Competitive Employment for Transition-Aged Individuals with Autism	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Wu, S., et al.	2007	Language Access Services for Latinos with Limited English Proficiency: Lessons Learned from Hablamos Juntos	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Piedra, L.M., et al.	2011	Building Response Capacity: The Need for Universally Available Language Services	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Chatzitoulousis, A., et al.	2015	Interoperable Multimedia Annotation and Retrieval for the Tourism Sector	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kochan, N.	1996	The Brands	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Ngo-Metzger, Q., et al.	2003	Linguistic and Cultural Barriers to Care	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Robin-Jouan, Y., et al.	2005	Transport-specific communication services: Safety-based or critical applications for mobiles and cooperation with infrastructure networks	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Sund, K.L., et al.	2016	Precision Pediatric Genomics: Opportunities and Challenges	1

Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Jung, S.K., et al.	2009	Internet marketing strategy of a wholesale tour agency in Korea: Case of Hana Tour	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Jackson, V.H., et al.	2017	The Role of Cultural Competence in Trauma-Informed Agencies and Services	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	1991	XIII INQUA Congress, August 2–9, 1991 Beijing, the People's Republic of China	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Ahamed, S.V.	1997	Intelligent Networks/2 (IN/2)	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	DeMeester, R.H., et al.	2016	A Model of Organizational Context and Shared Decision Making: Application to LGBT Racial and Ethnic Minority Patients	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Berlin, A., et al.	1984	Discussion on Standardization, Good Laboratory Practice, Quality Control and Education	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2015	Text of the Convention	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Regenstein, M., et al.	2008	Challenges in Language Services: Identifying and Responding to Patients' Needs	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Smith, G.	2006	Introduction to RIS and PACS	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Morris, R.	1993	The interlingual interpreter — Cypher or intelligent participant?	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Njeru, J.W., et al.	2017	Telephone triage utilization among patients with limited English proficiency	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Caschera, M.C., et al.	2009	ME: Multimodal Environment Based on Web Services Architecture	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Mc Daid, R.	2011	Glos, Voce, Voice	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Suhanic, W., et al.	2009	An informatics model for guiding assembly of telemicrobiology workstations for malaria collaborative diagnostics using commodity products and open-source software	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Wahlster, W.	2001	Pervasive Speech and Language Technology	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Trivino, M.d.P.	2017	Immigrant Women in Situations of Gender Violence: Towards Improving Communication with Public Service Providers Through Interpreters	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2003	The bedford-stuyvesant healthy homes initiative: A comprehensive approach to residential hazard assessment and control	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kouroupetroglou, G., et al.	2017	A methodological approach for designing and developing web-based inventories of mobile Assistive Technology applications	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2003	Clinical vignettes	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2008	DICOM and Teleradiology	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Damane, L., et al.	2017	Private Law	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Vigen, A.M.	2006	U.S. Healthcare 101: What Everyone Ought to Know about How U.S. Inhabitants are Treated (or Not)	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Durbin, A., et al.	2017	English Language Abilities and Unmet Needs in Community Mental Health Services: a Cross-Sectional Study	1

Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Chen, J.L., et al.	2015	Vocational Rehabilitation Service Patterns and Outcomes for Individuals with Autism of Different Ages	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Ababneh, A.	2017	Situational Analysis of Archaeological Site's Interpretation Based on Examples from Jordan	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Domingue, R.L., et al.	1978	Sign Language Interpretation: The State of the Art	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Langmia, K.		Cyberculture and E-health Communication in Africa	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Cawthon, M.A., et al.	1996	Soft copy interpretation of emergency department examinations	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Bhui, K., et al.	2007	Cultural competence in mental health care: a review of model evaluations	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Yeo, G., et al.	2017	The Future of Ethnogeriatrics	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Berthold, S.M.	2015	Rights-Based Clinical Practice with Survivors of Human Trafficking	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	White, A.A.	2017	Some Advice for Physicians and Other Clinicians Treating Minorities, Women, and Other Patients at Risk of Receiving Health Care Disparities	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Darcy, S.	2017	Accessibility as a Key Management Component of the Paralympics	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Deren, L.	2009	The new era for geo-information	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Haley, S.J.	2017	Barriers and Strategies for Recruitment of Racial and Ethnic Minorities: Perspectives from Neurological Clinical Research Coordinators	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Deren, L.	2017	An Overview of Earth Observation and Geospatial Information Service	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Parniang-tong, S.	2012	Formulating Customer-Driven Strategy	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Pianykh, O.S.	2014	DICOM and Teleradiology	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Carbon, A., et al.	2014	Hardware Acceleration of Red-Black Tree Management and Application to Just-In-Time Compilation	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Ndhlovu, F.	2018	Language(s) and Nationality: Prime Markers of Diaspora Identities?	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Carlisle, A.	2012	Languages in the Eye of the Law	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Hsieh, E., et al.		Interpreter Services	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Panana-khonsab, W.	2016	Marketing and Love: Representations of Thai Women on the Inter-marriage Market	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Salama-Carr, M., et al.	2018	Translation and Interpreting in a Post-Brexit Britain	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Smith, R.S.	2008	The Case of a City Where 1 in 6 Residents is a Refugee: Ecological Factors and Host Community Adaptation in Successful Re-settlement	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2009	Section II: Poster Sessions	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Boerleider, A.W., et al.	2013	Factors affecting the use of prenatal care by non-western women in industrialized western countries: a systematic review	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Neumann, B., et al.	2003	Navigating through Logic-Based Scene Models for High-Level Scene Interpretations	1

Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Karakostas, A., et al.	2015	A Sensor-Based Framework to Support Clinicians in Dementia Assessment: The Results of a Pilot Study	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Donelan, K., et al.	2009	Overcoming Barriers to Cancer Care: Patient and Public Perspectives	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Ring, J.M.	2011	Virtual Classrooms and Communities of Practice: New Tech Strategies for Enhancing Culturally Responsive Health Care	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Diaz, J.E.L.	2016	Interpreter training for medical students: pilot implementation and assessment in a student-run clinic	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Pallot, M., et al.	1998	Business Cases and Electronic Commerce	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Robinson, P.J., et al.	2016	A Primer on Primary Care	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Yeo, G., et al.	2008	Cultural Diversity among Elders in the US: Meeting the Challenge of the Ethnogeriatric Imperative	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Gibbon, D., et al.	2000	Terminology for spoken language systems	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Cheng, T., et al.	2014	'Knowledge is power': perceived needs and preferred services of male partners of women newly diagnosed with breast cancer	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Karakostas, A., et al.	2016	Intelligent User Interfaces to Support Diagnosis and Assessment of People with Dementia: An Expert Evaluation	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Canagarajah, S.	2017	Translingual Practices and Neoliberal Policies	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Arts, K.	2014	Twenty-Five Years of the United Nations Convention on the Rights of the Child: Achievements and Challenges	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Gold, L.H.	2009	Practice Guidelines for Mental Health Disability Evaluations in the Workplace	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Lebel, L., et al.	2007	Views of Chiang Mai: The Contributions of Remote-Sensing to Urban Governance and Sustainability	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Rhodes, S.D., et al.	2014	CBPR to Prevent HIV within Racial/Ethnic, Sexual, and Gender Minority Communities: Successes with Long-Term Sustainability	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Asanova, J.	2008	Educating Ethnic Minority Children: The Case of Canada	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Anthony, G.	2012	Untangled Web	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Baker, M.	2014	Translation as Re-narration	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Shinkfield, A.J.	1995	Models for Teacher Evaluation	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Delaney, L.J.	2016	Web Design with the World in Mind	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		No authors available	2005	Untangled Web	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Jackson, C.	1998	Medical Interpretation	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"		Vreeland, A.	2016	Considerations for Exchanging and Sharing Medical Images for Improved Collaboration and Patient Care: HIMSS-SIIM Collaborative White Paper	1
PubMed Central	"Video Remote Interpreting"	0				
PubMed Central	"Video Interpreting"	8	Jacobs, E.A., et al.	2012	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	1

PubMed Central	"Video Interpreting"		Marschark, M., et al.	2006	Classroom Interpreting and Visual Information Processing in Mainstream Education for Deaf Students: Live or Memorex®?	1
PubMed Central	"Video Interpreting"		Grall, K.H., et al.	2016	Feasibility of Spanish-language acquisition for acute medical care providers: novel curriculum for emergency medicine residencies	1
PubMed Central	"Video Interpreting"		Ka Ming Ngai, et al.	2016	The Association between Limited English Proficiency and Unplanned Emergency Department Revisit within 72 hours	1
PubMed Central	"Video Interpreting"		Davis, M.M., et al.	2012	Building a Bridge to Somewhere Better: Linking Health Care Research and Health Policy	1
PubMed Central	"Video Interpreting"		Stroneking, LR, et al.	2016	Does Spanish instruction for emergency medicine resident physicians improve patient satisfaction in the emergency department and adherence to medical recommendations?	1
PubMed Central	"Video Interpreting"		Parikh, D.A., et al.	2015	Race/Ethnicity, Primary Language, and Income Are Not Demographic Drivers of Mortality in Breast Cancer Patients at a Diverse Safety Net Academic Medical Center	1
PubMed Central	"Video Interpreting"		Diamond, L.C., et al.	2009	Getting By: Underuse of Interpreters by Resident Physicians	1
PubMed Central	"Video Interpretation Service"	0				
PubMed Central	"Remote Interpreting"	11	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Kushalnagar, P., et al.	2017	Health Information National Trends Survey in American Sign Language (HINTS-ASL): Protocol for the Cultural Adaptation and Linguistic Validation of a National Survey	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Hsieh, E., et al.	2015	Not Just "Getting by": Factors Influencing Providers' Choice of Interpreters	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Jones, D., et al.	1998	Breaking down language barriers: The NHS needs to provide accessible interpreting services for all	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Greenhalgh, T., et al.	2016	Virtual online consultations: advantages and limitations (VOCAL) study	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Boness, C.L.	2016	Treatment of Deaf Clients: Ethical Considerations for Professionals in Psychology	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Marschark, M., et al.	2006	Classroom Interpreting and Visual Information Processing in Mainstream Education for Deaf Students: Live or Memorex®?	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"		Gany, F. et al.	2007	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	9	Kushalnagar, P., et al.	2017	Health Information National Trends Survey in American Sign Language (HINTS-ASL): Protocol for the Cultural Adaptation and Linguistic Validation of a National Survey	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1

PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Greenhalgh, T., et al.	2016	Virtual online consultations: advantages and limitations (VOCAL) study	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Hsieh, E., et al.	2015	Not Just "Getting by": Factors Influencing Providers' Choice of Interpreters	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Marschark, M., et al.	2006	Classroom Interpreting and Visual Information Processing in Mainstream Education for Deaf Students: Live or Memorex®?	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Boness, C.L.	2016	Treatment of Deaf Clients: Ethical Considerations for Professionals in Psychology	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"		Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"	4	Gany, F. et al.	2007	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	1
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"		Jacobs, E.A.	2007	The Impact of an Enhanced Interpreter Service Intervention on Hospital Costs and Patient Satisfaction	1
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"		Lin, L., et al.	2016	Overcoming Barriers to Health Care Access: A Qualitative Study among African Migrants in Guangzhou, China	1
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"		Jaeger, F.N.	2013	Migrant-friendly hospitals: a paediatric perspective - improving hospital care for migrant children	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"	11	Locatis, C., et al.	2011	Video Medical Interpretation over 3G Cellular Networks: A Feasibility Study	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Locatis, C., et al.	2010	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		López, L., et al.	2015	Use of Interpreters by Physicians for Hospitalized Limited English Proficient Patients and Its Impact on Patient Outcomes	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Huang, K.J., et al.	2014	Application of International Videoconferences for Continuing Medical Education Programs Related to Laparoscopic Surgery	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Young, H.N., et al.	2013	Pharmacists' provision of information to Spanish-speaking patients: A social cognitive approach	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Russell Coelho, K.	2011	Identifying Telemedicine Services to Improve Access to Specialty Care for the Underserved in the San Francisco Safety Net	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Karliner, L.S., et al.	2004	The Language Divide: The Importance of Training in the Use of Interpreters for Outpatient Practice	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		McKinstry, B., et al.	2009	Telephone consulting in primary care: a triangulated qualitative study of patients and providers	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Young Joo Lee, et al.	2015	Factors Influencing Learning Satisfaction of Migrant Workers in Korea with E-learning-Based Occupational Safety and Health Education	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Crossland, M.D., et al.	2017	Tablet computers versus optical aids to support education and learning in children and young people with low vision: protocol for a pilot randomised controlled trial, CREATE (Children Reading with Electronic Assistance To Educate)	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"		Bauer, T.W., et al.	2015	Validation of whole slide imaging for frozen section diagnosis in surgical pathology	1

EBSCO	"Video Remote Interpreting"	8	No authors available	2017	VRI at Baylor Medical Center improves patient care	1	
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		Fetterolf, D.	2017	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities	1	
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile		1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile		1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile		1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		Mártha, I.	2014	Invitel partners in video remote service for hearing impaired.	1	
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		No authors available	2014	Shopping made easier for the deaf.	1	
EBSCO	"Video Remote Interpreting"		Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.		1
EBSCO	"Video Interpreting"	3	Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.		1
EBSCO	"Video Interpreting"		Franz, S.A., et al.	2015	People		1
EBSCO	"Video Interpreting"		No authors available	2013	Products and Services		1
EBSCO	"Video Interpretation Service"	3	Bischoff, G.	2013	Video-interpretation service helps hospital improve patient care	1	
EBSCO	"Video Interpretation Service"		No authors available	2007	Kroger goes live with interpretation service.		1
EBSCO	"Video Interpretation Service"		No authors available	2007	Sound Bytes		1
EBSCO	"Remote Interpreting"	11	No authors available	2017	VRI at Baylor Medical Center improves patient care		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		Fetterolf, D.	2017	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		<u>Hörömpöli-Tóth, L.</u>	2017	Video Remote Interpreters: Coming soon to a mobile device near you	1	
EBSCO	"Remote Interpreting"		Mas-Jones, E.	2016	Developments in Interpreting Technologies	1	
EBSCO	"Remote Interpreting"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		Mártha, I.	2014	Invitel partners in video remote service for hearing impaired.		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		Locke, N.A.	2013	Critical Link 7: A content-rich international conference for interpreters.		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		No authors available	2014	Shopping made easier for the deaf.		1
EBSCO	"Remote Interpreting"		Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.		1

EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	10	<a href="#">Hörömpöli-Tóth, L.</a>	2017	Video Remote Interpreters: Coming soon to a mobile device near you	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		No authors available	2017	VRI at Baylor Medical Center improves patient care	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		Fetterolf, D.	2017	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		Mártha, I.	2014	Invitel partners in video remote service for hearing impaired.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus Videointerpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		No authors available	2016	Purple Communications, Inc. MarketLine Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		Locke, N.A.	2013	Critical Link 7: A content-rich international conference for interpreters.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"		No authors available	2014	Shopping made easier for the deaf.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	53	Wu, Jie, et al.	2004	Performance Analysis of Broadcast Protocols in Ad Hoc Networks Based on Self-Pruning.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Courteau, L., et al.	2001	Equity Valuation Employing the Ideal versus Ad Hoc Terminal Value Expressions.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Wu, H.C., et al.	2008	Interpreting TF-IDF Term Weights as Making Relevance Decisions.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Wu, H.C., et al.	2008	Interpreting TF-IDF Term Weights as Making Relevance Decisions.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Eabrasu, M., et al.	2015	Post hoc ergo propter hoc: methodological limits of performance-oriented studies in CSR.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Smith-Crowe, K., et al.	2003	Interpreting the Statistical Significance of Observed AD Interrater Agreement Values: Correction to Burke and Dunlap (2002).	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Wimmer, M., et al.	2008	Learning Local Objective Functions for Robust Face Model Fitting	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Hemmi, A., et al.	2014	Hacker science versus closed science: building environmental monitoring infrastructure.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Lee, G.B., et al.	2009	FIRST AMENDMENT ENFORCEMENT IN GOVERNMENT INSTITUTIONS AND PROGRAMS	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Grigorescu, A., et al.	2014	Stakeholders' Perception of the Process of Change in the Romanian Pre-University Education	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Rice, R.W., et al.	1982	Testing the Validity of the Contingency Model for Female and Male Leaders.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Pincus, J., et al.	1992	Interpreting Perceiver Reactions to Emotional Stimuli	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Eagle, L., et al.	2007	Insights into interpreting integrated marketing communications: A two-nation qualitative comparison	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Lesca, N., et al.	2012	How managers interpret scanning information	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Leaptrott, J., et al.	2009	Ways manager interpret and act on common workplace events	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		No authors available	2006	Selling it	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"		Filtness, A.J., et al.	2017	Sleep-related crash characteristics: Implications for applying a fatigue definition to crash reports	1



EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Wilkinson, J.D., et al.	2014	Follow-Up Multicenter Alpha Counting Comparison	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Chowdhury, R. M. I., et al.	2007	Investigating the simultaneous presentation of advertising and television programming	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Barnes, B., et al.	2005	Getting 'Housewives' To Speak Spanish Can Turn Desperate.	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Irwin, D.A., et al.	2002	Interpreting the Tariff-Growth Correlation of the Late 19th Century	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Strong, J., et al.	2015	Interpreting the Syria vote: parliament and British foreign policy	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Verity, J., et al.	2005	Interpreting the successful transformation of Shell's advertising activity 1997-2002	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Enis, B., et al.	1975	Ad Experiments for Management Decisions	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Yunker, J., et al.	2017	Takeaway: Dear LSPs: You're selling yourselves short	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Bell, T., et al.	2014	Insightful Interpretation	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Collins, T.L.	2005	Monster's Ad Short on Response-Building Elements	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Smith-Crowe, K., et al.	2013	Assessing Interrater Agreement via the Average Deviation Index Given a Variety of Theoretical and Methodological Problems	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Tuchmann, A.E.	2015	Complementarities in Consumption and the Consumer Demand for Advertising	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Durgee, J.F., et al.	1988	ON CEZANNE, HOT BUTTONS, AND INTERPRETING CONSUMER STORYTELLING	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Huber, F., et al.	2011	EMOTION AND IDENTIFICATION IN ADVERTISING: ME AND MY COZY SECURITY BLANKET: THE ROLE OF THE "FEELING OF CARE AND SECURITY" IN EMOTIONAL ADVERTISING	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Krishnan, H., et al.	1999	Memory Measures for Pretesting Advertisements: An Integrative Conceptual Framework and a Diagnostic Template	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Dardis, F.E., et al.	2005	MESSAGE FRAMING AND BRAND EVALUATIONS: THE ROLE OF EVIDENCE TYPE AND PRODUCT INVOLVEMENT	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Harris, R.J., et al.	1994	Effects of Foreign Product Names and Country-of-Origin Attributions on Advertisement Evaluations	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Phillips, B.J.	2000	The Impact of Verbal Anchoring on Consumer Response to Image Ads	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Song, R., et al.	2017	Rapid Life-Cycle Impact Screening Using Artificial Neural Networks	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Marmor-Lavie, G., et al.	2009	"WHERE WILL LIFE TAKE YOU?" LOUIS VUITTON AND SPIRITUALITY IN ADVERTISING	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Panabecker, J., et al.	2014	FEDERAL AGENCY IMPLEMENTATION OF WINDSOR SAME-SEX MARRIAGE DECISION	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Obese, F.Y.	2008	Variation in Plasma Concentrations of Insulin-Like Growth Factor-I in Pasture-Fed Holstein Cows	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Owen, D.K., et al.	1991	The Role of Empirical Evidence in the Federal Regulation of Advertising	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	No authors available	2013	The Ties that bind	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Nicholas, R., et al.	2008	The Tide that is burning	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Fois, F., et al.	2015	Future Ocean Scatterometry: On the Use of Cross-Polar Scattering to Observe Very High Winds	1

EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Shapiro, E., et al.	2015	Caroline Alexander Takes On an Epic Challenge: 'The Iliad'	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Medcalf, G., et al.	2009	Feel it!	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Chi-Chur Chao, et al.	1990	Welfare Effects of Quotas under Variable Returns to Scale	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Freedman, M., et al.	2001	New Techniques in Ambulance Chasing	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	McMillan, J., et al.	1981	WELFARE EFFECTS IN CUSTOMS UNIONS	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Stern, S.	1994	If agency's idea misses, just tell them you hate it	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Wang, Y., et al.	2010	LEADERSHIP STYLES, MANAGEMENT SYSTEMS AND GROWTH:: EMPIRICAL EVIDENCE FROM UK OWNER-MANAGED SMEs	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Yilmazkuday, H.	2015	Pass-through of trade costs to U.S. import prices	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	No authors available	2005	Truth told in black white raises ire	1
EBSCO	"Ad-hoc Interpreting"	Jackson, R.	1990	Agency/client-speak would baffle Berlitz	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	8 Bischoff, G.	2013	Video-interpretation service helps hospital improve patient care	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2013	Products and Services	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2007	Kroger goes live with interpretation service	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2006	Kroger tests language interpretation service	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2007	Sound Bytes	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2007	Technology enables translation of 150 languages	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2006	Portable system connects patients to interpreters	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	Reid, P.	2006	This service helps you counsel foreign patients	1

**Anzahl der Treffer der Datenbankabfrage; gesamt**

**604 37 174 393**

**Auflistung der Treffer pro Datenbank:**

EBSCO	96	7	24	65
Science Direct	90	4	20	66
Wiley Online Library	136	6	41	89
Springer Link	239	14	64	161
PubMed Central	43	6	25	12

## Analyse der Dubletten

Um Doppelzählungen zu vermeiden, wurden Dubletten der Datenbankabfragen selektiert. Interessant war es, herauszufinden zwischen welchen Datenbanken es Überschneidungen von Publikationen bei der Literaturrecherche gab. Tabelle 9 listet die gesamte Anzahl der Dubletten pro Datenbank auf. Für die Berechnung der Anzahl der Duplikaten wurde dieselbe Beschriftung wie in Tabelle 8 verwendet: Relevante Studie (✓), Dublette (📄), irrelevante Studie (✗). Jene Dubletten die eine Überschneidung in verschiedenen Datenbanken zeigen, werden in Tabelle 9 hervorgehoben.

Tabelle 9 Analyse der Dubletten

Datenbank	Keyword	Autor	Jahr	Titel	✓	📄	✗
Science Direct	"Video Interpreting"	Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation		1	
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation		1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation		1	
Science Direct	"Video Remote Interpreting"	Vierling, L.	2005	More on reasonable accommodation			1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Papa A.M.	2016	Special Needs Patients		1	
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Papa A.M.	2016	Special Needs Patients		1	
Science Direct	"Video Remote Interpreting"	Papa A.M.	2016	Special Needs Patients			1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Smith L.	2016	Sintonizar la seguridad en pacientes con déficit auditivo		1	
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Smith L.	2016	Sintonizar la seguridad en pacientes con déficit auditivo		1	
Science Direct	"Video Remote Interpreting"	Smith L.	2016	Sintonizar la seguridad en pacientes con déficit auditivo			1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Bhuvanewar, C. et al	2015	Psychiatric Care of Deaf Patients in the General Hospital: An Overview		1	
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Bhuvanewar, C. et al	2015	Psychiatric Care of Deaf Patients in the General Hospital: An Overview		1	
Science Direct	"Video Remote Interpreting"	Bhuvanewar, C. et al	2015	Psychiatric Care of Deaf Patients in the General Hospital: An Overview			1
Science Direct	"Remote Interpreting"	No authors available		Subject Index		1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	No authors available		Subject Index			1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Braun, S.	2017	What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space		1	
Science Direct	"Remote Interpreting"	Braun, S.	2017	What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space	1		
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters		1	
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters		1	
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters		1	

Science Direct	"Remote Interpreting"	Leemann Price, E. et al.	2012	Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Biagini, M.	2017	Participation in interpreter-mediated interaction: Shifting along a multidimensional continuum	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Biagini, M.	2017	Participation in interpreter-mediated interaction: Shifting along a multidimensional continuum	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Barranco-Droege, R:	2015	Too fast to be true? Exploring time compression in simultaneous interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Barranco-Droege, R:	2015	Too fast to be true? Exploring time compression in simultaneous interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Sandrelli, A.	2017	Simultaneous dialogue interpreting: Coordinating interaction in interpreter-mediated football press conferences	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Sandrelli, A.	2017	Simultaneous dialogue interpreting: Coordinating interaction in interpreter-mediated football press conferences	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Mirza, M. et al.	2017	Making sense of three-way conversations: A qualitative study of cross-cultural counseling with refugee men	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Mirza, M. et al.	2017	Making sense of three-way conversations: A qualitative study of cross-cultural counseling with refugee men	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Turner, G.H.	2006	Sign Language: Interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Turner, G.H.	2006	Sign Language: Interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Berg, C. et al.	2007	CHAPTER 6: Communicating with Limited English Proficient Patients: Interpreter Services	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Berg, C. et al.	2007	CHAPTER 6: Communicating with Limited English Proficient Patients: Interpreter Services	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Smith, S.B. et al.	2016	Chemical and biological research with deaf and hard-of-hearing students and professionals: Ensuring a safe and successful laboratory environment	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Smith, S.B. et al.	2016	Chemical and biological research with deaf and hard-of-hearing students and professionals: Ensuring a safe and successful laboratory environment	1
Science Direct	"Remote Interpreting" + "Video"	Gallai, F.	2016	Point of view in free indirect thought and in community interpreting	1
Science Direct	"Remote Interpreting"	Gallai, F.	2016	Point of view in free indirect thought and in community interpreting	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"	Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"	Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"	Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"	Greenhalgh, T., et al.	2009	Interpreted Consultations as 'Business as Usual'? An Analysis of Organisational Routines in General Practices	1
Wiley Online Library	"Video Interpreting"	Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	Pöllabauer, S.	2012	Community Interpreting	1

Wiley Online Library	"Video Interpretation Service"	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	Pendergrass, K.M., et. Al.	2017	Nurse practitioner perceptions of barriers and facilitators in providing health care for deaf American Sign Language users: A qualitative socio-ecological approach	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Riehl, B.	2013	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. In: Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Riehl, B.	2013	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. In: Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Riehl, B.	2013	Video-remote interpreting is effective solution if sign language interpreters are in short supply. In: Disability Compliance For Higher Education. Volume 19, Issue 1.	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"	Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	Grbic, N.	2012	Signed Language Interpreting: Types, Settings, and Modes	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	DeVault, M.L.	2014	Mapping Invisible Work: Conceptual Tools for Social Justice Projects	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	DeVault, M.L.	2014	Mapping Invisible Work: Conceptual Tools for Social Justice Projects	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	DeVault, M.L.	2014	Mapping Invisible Work: Conceptual Tools for Social Justice Projects	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Villahermosa, A., et al.	2010	Disability Compliance for Higher Education, Volume 16, Issue 5	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Villahermosa, A., et al.	2010	Disability Compliance for Higher Education, Volume 16, Issue 5	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	Masinter M.R., et al.	2013	Disability Compliance for Higher Education, Volume 18, Issue 8	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	Steinberg, A.G., et al.	2006	Health Care System Accessibility	1

Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Camattari, G., et al.	2017	Official Journal of the International Parkinson and Movement Disorder Society. Volume 32.	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Camattari, G., et al.	2017	Official Journal of the International Parkinson and Movement Disorder Society. Volume 32.	1	
Wiley Online Library	"Video Remote Interpreting"	Camattari, G., et al.	2017	Official Journal of the International Parkinson and Movement Disorder Society. Volume 32.		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Dumoulin, L., et al.	2016	Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Dumoulin, L., et al.	2016	Videoconferencing, New Public Management, and Organizational Reform in the Judiciary	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Seelman, K., et al.	2006	Sensory Aids	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Seelman, K., et al.	2006	Sensory Aids		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Bruenjes, L.S., et al.	2004	Internet2	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Bruenjes, L.S., et al.	2004	Internet2		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Ahrens, B.	2012	Interpreting Techniques and Modes	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Ahrens, B.	2012	Interpreting Techniques and Modes		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Kalina, S.	2012	Conference Interpreting	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Kalina, S.	2012	Conference Interpreting		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Shackelford, A.L. et al.	2010	Campus Legal Advisor, Vol 11, Issue 2	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Shackelford, A.L. et al.	2010	Campus Legal Advisor, Vol 11, Issue 2		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Regenstein, M., et al.	2012	Improving the Quality of Language Services Delivery: Findings from a Hospital Quality Improvement Initiative	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Regenstein, M., et al.	2012	Improving the Quality of Language Services Delivery: Findings from a Hospital Quality Improvement Initiative		1
Wiley Online Library	"Remote Interpreting" + "Video"	Wilson, C.W.L.	2012	Teaching and Learning of Interpretation	1	
Wiley Online Library	"Remote Interpreting"	Wilson, C.W.L.	2012	Teaching and Learning of Interpretation		1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"	Timmins, C.L.	2002	The impact of language barriers on the health care of Latinos in the United States: a review of the literature and guidelines for practice	1	
Science Direct	"Ad-hoc Interpreting"	Timmins, C.L.	2002	The impact of language barriers on the health care of Latinos in the United States: a review of the literature and guidelines for practice		1
Wiley Online Library	"Ad-hoc Interpreting"	Waqar, I.U., et al.	2009	Ethnicity, Health and Health Care: Understanding Diversity, Tackling Disadvantage	1	
Wiley Online Library	"Video Interpreting"	Waqar, I.U., et al.	2009	Ethnicity, Health and Health Care: Understanding Diversity, Tackling Disadvantage		1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Jacobs, E.A., et al.	2012	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	1	
PubMed Central	"Video Interpreting"	Jacobs, E.A., et al.	2012	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	1	
Wiley Online Library	"Video Interpreting"	Jacobs, E.A., et al.	2012	Does a Video-Interpreting Network Improve Delivery of Care in the Emergency Department?	1	
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Davis, M.M., et al.	2012	Building a Bridge to Somewhere Better: Linking Health Care Research and Health Policy	1	
PubMed Central	"Video Interpreting"	Davis, M.M., et al.	2012	Building a Bridge to Somewhere Better: Linking Health Care Research and Health Policy	1	

Wiley Online Library	"Video Interpreting"	Davis, M.M., et al.	2012	Building a Bridge to Somewhere Better: Linking Health Care Research and Health Policy	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Karliner, L.S., et al.	2004	The Language Divide: The Importance of Training in the Use of Interpreters for Outpatient Practice	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Karliner, L.S., et al.	2004	The Language Divide: The Importance of Training in the Use of Interpreters for Outpatient Practice	1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"	Karliner, L.S., et al.	2004	The Language Divide: The Importance of Training in the Use of Interpreters for Outpatient Practice	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Tomé W.	2014	Combined Plenary: MRI Sequences, RT and HIFU	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Tomé W.	2014	Combined Plenary: MRI Sequences, RT and HIFU	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Appel, G.	2004	MLJ News & Notes of the Profession	1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Appel, G.	2004	MLJ News & Notes of the Profession	1
Springer Link	"Video Interpretation Service"	Kriebaum, U.	2017	Council of Europe Anti-Torture Committee and Prisons in Austria	1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kriebaum, U.	2017	Council of Europe Anti-Torture Committee and Prisons in Austria	1
Springer Link	"Video Interpreting"	Kriebaum, U.	2017	Council of Europe Anti-Torture Committee and Prisons in Austria	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Rusnak, V., et al.	2016	CoUnSiL: Collaborative Universe for Remote Interpreting of Sign Language in Higher Education	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Rusnak, V., et al.	2016	CoUnSiL: Collaborative Universe for Remote Interpreting of Sign Language in Higher Education	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Rusnak, V., et al.	2016	CoUnSiL: Collaborative Universe for Remote Interpreting of Sign Language in Higher Education	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Crowe, T., et al.	2017	Breaking the Silence: Empowering Deaf and Hard of Hearing Survivors of Domestic Violence	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Crowe, T., et al.	2017	Breaking the Silence: Empowering Deaf and Hard of Hearing Survivors of Domestic Violence	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Crowe, T., et al.	2017	Breaking the Silence: Empowering Deaf and Hard of Hearing Survivors of Domestic Violence	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Burkle, C., et al.	2017	Assessment of the efficiency of language interpreter services in a busy surgical and procedural practice	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Napier, J, et al.	2016	Conducting Research in Applied Sign Linguistics	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Napier, J, et al.	2016	Conducting Research in Applied Sign Linguistics	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Napier, J, et al.	2016	Conducting Research in Applied Sign Linguistics	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Dagleish, K.	2016	Stakeholders' Guide and Handbook	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Dagleish, K.	2016	Stakeholders' Guide and Handbook	1
Springer Link	"Video Interpreting"	Dagleish, K.	2016	Stakeholders' Guide and Handbook	1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Röggl, G., et al.	2012	A video conferencing system could help address language barriers in the treatment of refugees	1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Röggl, G., et al.	2012	A video conferencing system could help address language barriers in the treatment of refugees	1
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Röggl, G., et al.	2012	A video conferencing system could help address language barriers in the treatment of refugees	1



Springer Link	"Remote Interpreting"	Napier, J., et al.	2016	Sign Language in (Professional) Practice	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Napier, J., et al.	2016	Sign Language in (Professional) Practice	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Napier, J., et al.	2016	Sign Language in (Professional) Practice		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Crowe, T., et al.	2017	Is Telemental Health Services a Viable Alternative to Traditional Psychotherapy for Deaf Individuals?	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Crowe, T., et al.	2017	Is Telemental Health Services a Viable Alternative to Traditional Psychotherapy for Deaf Individuals?	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Crowe, T., et al.	2017	Is Telemental Health Services a Viable Alternative to Traditional Psychotherapy for Deaf Individuals?		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Simpson, J.	2012	Challenges and Trends Driving Telerhabilitation	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Simpson, J.	2012	Challenges and Trends Driving Telerhabilitation	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Simpson, J.	2012	Challenges and Trends Driving Telerhabilitation		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Razumovskaya, V., et al.	2016	Challenges of the Twenty-First Century in the Russian Arctic: Translating in Emergencies and Emergencies in Translating		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Wenig, S.S., et al.	2017	Strategies for Working with Asian Americans in Mental Health: Community Members' Policy Perspectives and Recommendations	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Wenig, S.S., et al.	2017	Strategies for Working with Asian Americans in Mental Health: Community Members' Policy Perspectives and Recommendations	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Wenig, S.S., et al.	2017	Strategies for Working with Asian Americans in Mental Health: Community Members' Policy Perspectives and Recommendations		1
Springer Link	"Remote Interpreting"	Lin, D., et al.	2015	QoE-based optimal resource allocation in wireless healthcare networks: opportunities and challenges	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Lin, D., et al.	2015	QoE-based optimal resource allocation in wireless healthcare networks: opportunities and challenges	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Lin, D., et al.	2015	QoE-based optimal resource allocation in wireless healthcare networks: opportunities and challenges		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Kokko, J., et al.	2007	Technology and Regional Social Structures: Evaluation of Remote Sign Language Interpretation in Finland	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Kokko, J., et al.	2007	Technology and Regional Social Structures: Evaluation of Remote Sign Language Interpretation in Finland	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Kokko, J., et al.	2007	Technology and Regional Social Structures: Evaluation of Remote Sign Language Interpretation in Finland	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Arocha, I.S.	2012	Medical Interpretation	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Arocha, I.S.	2012	Medical Interpretation		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Hilzensauer, M.	2006	Information Technology for Deaf People	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Hilzensauer, M.	2006	Information Technology for Deaf People		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Zaytsev, A.	2016	Types of Translation: An Overview	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Zaytsev, A.	2016	Types of Translation: An Overview		1



Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2002	Megabits	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	No authors available	2002	Megabits		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Ponsard, C., et al.	2006	Towards a Service Integration Portal for Deaf People	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Ponsard, C., et al.	2006	Towards a Service Integration Portal for Deaf People		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Robertson, S.L.	2018	The Role of Technology in Service Delivery for People with Disabilities in Rural Communities	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Robertson, S.L.	2018	The Role of Technology in Service Delivery for People with Disabilities in Rural Communities	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Ribas-Roca, J. et al.	2016	Using a Translator in Integrated Care Settings	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Ribas-Roca, J. et al.	2016	Using a Translator in Integrated Care Settings	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Ribas-Roca, J. et al.	2016	Using a Translator in Integrated Care Settings		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Baurer, D., et al.	2014	System-Level Factors Affecting Clinicians' Perceptions and Use of Interpreter Services in California Public Hospitals	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Baurer, D., et al.	2014	System-Level Factors Affecting Clinicians' Perceptions and Use of Interpreter Services in California Public Hospitals	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Baurer, D., et al.	2014	System-Level Factors Affecting Clinicians' Perceptions and Use of Interpreter Services in California Public Hospitals		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Williams, J.	2013	Theories about the Process	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Williams, J.	2013	Theories about the Process		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Bohm, P., et al.	2015	Accommodating Limited English Proficient Spanish Speakers in Rural Hospitals	1	
Springer Link	"Video Remote Interpreting"	Bohm, P., et al.	2015	Accommodating Limited English Proficient Spanish Speakers in Rural Hospitals	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Rudvin, M. et al.	2011	Annotated Dialogues	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Rudvin, M. et al.	2011	Annotated Dialogues	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Rudvin, M. et al.	2011	Annotated Dialogues		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Vogler, R.	2015	Lost in Translation: Language Rights for Defendants in European Criminal Proceedings	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Vogler, R.	2015	Lost in Translation: Language Rights for Defendants in European Criminal Proceedings		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Somssich, R.	2016	Linguistic Equality and Language as a Legal Risk for Legislating in the European Union	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Somssich, R.	2016	Linguistic Equality and Language as a Legal Risk for Legislating in the European Union		1
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Gany, F. et al.	2007	Patient Satisfaction with Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial	1	
Springer Link	"Remote Interpreting" + "Video"	Cordella, M., et al.	2014	Language and the Cross-Cultural Dimension of Cancer	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Cordella, M., et al.	2014	Language and the Cross-Cultural Dimension of Cancer	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Cordella, M., et al.	2014	Language and the Cross-Cultural Dimension of Cancer		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Locatis, C., et al.	2010	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation	1	

PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"	Locatis, C., et al.	2010	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Locatis, C., et al.	2010	Comparing In-Person, Video, and Telephonic Medical Interpretation	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2013	Abstracts from the 36th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	No authors available	2013	Abstracts from the 36th Annual Meeting of the Society of General Internal Medicine		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	McLaughlin, M., et al.	2013	Technology-Based Medical Interpretation for Cross-Language Communication: In Person, Telephone, and Videoconference Interpretation and Their Comparative Impact On Limited English Proficiency (LEP) Patient and Doctor		1
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	McLaughlin, M., et al.	2013	Technology-Based Medical Interpretation for Cross-Language Communication: In Person, Telephone, and Videoconference Interpretation and Their Comparative Impact On Limited English Proficiency (LEP) Patient and Doctor	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Morris, M.D., et al.	2009	Healthcare Barriers of Refugees Post-resettlement		1
Springer Link	"Video Interpretation Service"	Morris, M.D., et al.	2009	Healthcare Barriers of Refugees Post-resettlement		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	López, L., et al.	2015	Use of Interpreters by Physicians for Hospitalized Limited English Proficient Patients and Its Impact on Patient Outcomes		1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"	López, L., et al.	2015	Use of Interpreters by Physicians for Hospitalized Limited English Proficient Patients and Its Impact on Patient Outcomes	1	
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Venkatesh, M.	2009	Architecture, Infrastructure, and Broadband Civic Network Design: An Institutional View		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Venkatesh, M.	2009	Architecture, Infrastructure, and Broadband Civic Network Design: An Institutional View		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Ngo-Metzger, Q., et al.	2003	Linguistic and Cultural Barriers to Care		1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Ngo-Metzger, Q., et al.	2003	Linguistic and Cultural Barriers to Care		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Regenstein, M., et al.	2008	Challenges in Language Services: Identifying and Responding to Patients' Needs		1
Springer Link	"Video Interpreting"	Regenstein, M., et al.	2008	Challenges in Language Services: Identifying and Responding to Patients' Needs		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Njeru, J.W., et al.	2017	Telephone triage utilization among patients with limited English proficiency		1
Springer Link	"Video Interpretation Service"	Njeru, J.W., et al.	2017	Telephone triage utilization among patients with limited English proficiency		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Carlisle, A.	2012	Languages in the Eye of the Law		1
Springer Link	"Video Interpreting"	Carlisle, A.	2012	Languages in the Eye of the Law		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Salama-Carr, M., et al.	2018	Translation and Interpreting in a Post-Brexit Britain		1
Springer Link	"Video Interpreting"	Salama-Carr, M., et al.	2018	Translation and Interpreting in a Post-Brexit Britain		1
Springer Link	"Interpretation Service" + "Video"	Smith, R.S.	2008	The Case of a City Where 1 in 6 Residents is a Refugee: Ecological Factors and Host Community Adaptation in Successful Resettlement		1
Wiley Online Library	"Interpretation Service" + "Video"	Smith, R.S.	2008	The Case of a City Where 1 in 6 Residents is a Refugee: Ecological Factors and Host Community Adaptation in Successful Resettlement		1
PubMed Central	"Video Interpreting"	Diamond, L.C., et al.	2009	Getting By: Underuse of Interpreters by Resident Physicians		1
Springer Link	"Video Interpreting"	Diamond, L.C., et al.	2009	Getting By: Underuse of Interpreters by Resident Physicians		1

PubMed Central	"Remote Interpreting"	Hsieh, E., et al.	2015	Not Just "Getting by": Factors Influencing Providers' Choice of Interpreters	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Hsieh, E., et al.	2015	Not Just "Getting by": Factors Influencing Providers' Choice of Interpreters	1	
Springer Link	"Remote Interpreting"	Hsieh, E., et al.	2015	Not Just "Getting by": Factors Influencing Providers' Choice of Interpreters		1
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Marschark, M., et al.	2006	Classroom Interpreting and Visual Information Processing in Mainstream Education for Deaf Students: Live or Memorex®?	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Marschark, M., et al.	2006	Classroom Interpreting and Visual Information Processing in Mainstream Education for Deaf Students: Live or Memorex®?	1	
PubMed Central	"Video Interpreting"	Marschark, M., et al.	2006	Classroom Interpreting and Visual Information Processing in Mainstream Education for Deaf Students: Live or Memorex®?		1
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Gany, F. et al.	2007	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	1	
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"	Gany, F. et al.	2007	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Gany, F. et al.	2007	The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Kushalnagar, P., et al.	2017	Health Information National Trends Survey in American Sign Language (HINTS-ASL): Protocol for the Cultural Adaptation and Linguistic Validation of a National Survey	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Kushalnagar, P., et al.	2017	Health Information National Trends Survey in American Sign Language (HINTS-ASL): Protocol for the Cultural Adaptation and Linguistic Validation of a National Survey		1
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Greenhalgh, T., et al.	2016	Virtual online consultations: advantages and limitations (VOCAL) study	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Greenhalgh, T., et al.	2016	Virtual online consultations: advantages and limitations (VOCAL) study	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting" + "Video"	Boness, C.L.	2016	Treatment of Deaf Clients: Ethical Considerations for Professionals in Psychology	1	
PubMed Central	"Remote Interpreting"	Boness, C.L.	2016	Treatment of Deaf Clients: Ethical Considerations for Professionals in Psychology		1
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"	Jacobs, E.A.	2007	The Impact of an Enhanced Interpreter Service Intervention on Hospital Costs and Patient Satisfaction	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Jacobs, E.A.	2007	The Impact of an Enhanced Interpreter Service Intervention on Hospital Costs and Patient Satisfaction		1
PubMed Central	"Ad-hoc Interpreting"	Jaeger, F.N.	2013	Migrant-friendly hospitals: a paediatric perspective - improving hospital care for migrant children	1	
Springer Link	"Ad-hoc Interpreting"	Jaeger, F.N.	2013	Migrant-friendly hospitals: a paediatric perspective - improving hospital care for migrant children		1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"	Young, H.N., et al.	2013	Pharmacists' provision of information to Spanish-speaking patients: A social cognitive approach	1	
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"	Young, H.N., et al.	2013	Pharmacists' provision of information to Spanish-speaking patients: A social cognitive approach		1
PubMed Central	"Interpretation Service" + "Video"	Young Joo Lee, et al.	2015	Factors Influencing Learning Satisfaction of Migrant Workers in Korea with E-learning-Based Occupational Safety and Health Education	1	
Science Direct	"Interpretation Service" + "Video"	Young Joo Lee, et al.	2015	Factors Influencing Learning Satisfaction of Migrant Workers in Korea with E-learning-Based Occupational Safety and Health Education		1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1	
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1	

EBSCO	"Remote Interpreting"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	No authors available	2016	Purple Communications, Inc. Market-Line Company Profile	1
EBSCO	"Video Interpreting"	Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.	1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	Belanger, S.	2014	ACA Prompts 9 Million Limited English Proficiency Patients to Flood U.S. Hospitals--Stratus VideoInterpreting Says High Costs, Language Barriers Necessitate Standardized Interpreting.	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	No authors available	2017	VRI at Baylor Medical Center improves patient care	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2017	VRI at Baylor Medical Center improves patient care	1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	No authors available	2017	VRI at Baylor Medical Center improves patient care	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	Fetterolf, D.	2017	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	Fetterolf, D.	2017	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities	1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	Fetterolf, D.	2017	Language access services in healthcare today: The pros and cons of different interpretation modalities	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	Mártha, I.	2014	Invitel partners in video remote service for hearing impaired.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	Mártha, I.	2014	Invitel partners in video remote service for hearing impaired.	1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	Mártha, I.	2014	Invitel partners in video remote service for hearing impaired.	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	No authors available	2014	Shopping made easier for the deaf.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	No authors available	2014	Shopping made easier for the deaf.	1
EBSCO	"Video Remote Interpreting"	No authors available	2014	Shopping made easier for the deaf.	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	Hörömpöli-Tóth, L.	2017	Video Remote Interpreters: Coming soon to a mobile device near you	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	Hörömpöli-Tóth, L.	2017	Video Remote Interpreters: Coming soon to a mobile device near you	1
EBSCO	"Remote Interpreting" + "Video"	Locke, N.A.	2013	Critical Link 7: A content-rich international conference for interpreters.	1
EBSCO	"Remote Interpreting"	Locke, N.A.	2013	Critical Link 7: A content-rich international conference for interpreters.	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	Bischoff, G.	2013	Video-interpretation service helps hospital improve patient care	1
EBSCO	"Video Interpretation Service"	Bischoff, G.	2013	Video-interpretation service helps hospital improve patient care	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2013	Products and Services	1

EBSCO	"Video Interpreting"	No authors available	2013	Products and Services	1
EBSCO	"Interpretation Service" + "Video"	No authors available	2007	Sound Bytes	1
EBSCO	"Video Interpretation"	No authors available	2007	Sound Bytes	1

---

**Summe der Anzahl der Dubletten**

**174**