Sprachliche Unterstützung ist exakt dann verfügbar, wenn sie gebraucht wird

dolmX: Wie digitales Dolmetschen den Spitalalltag verändert

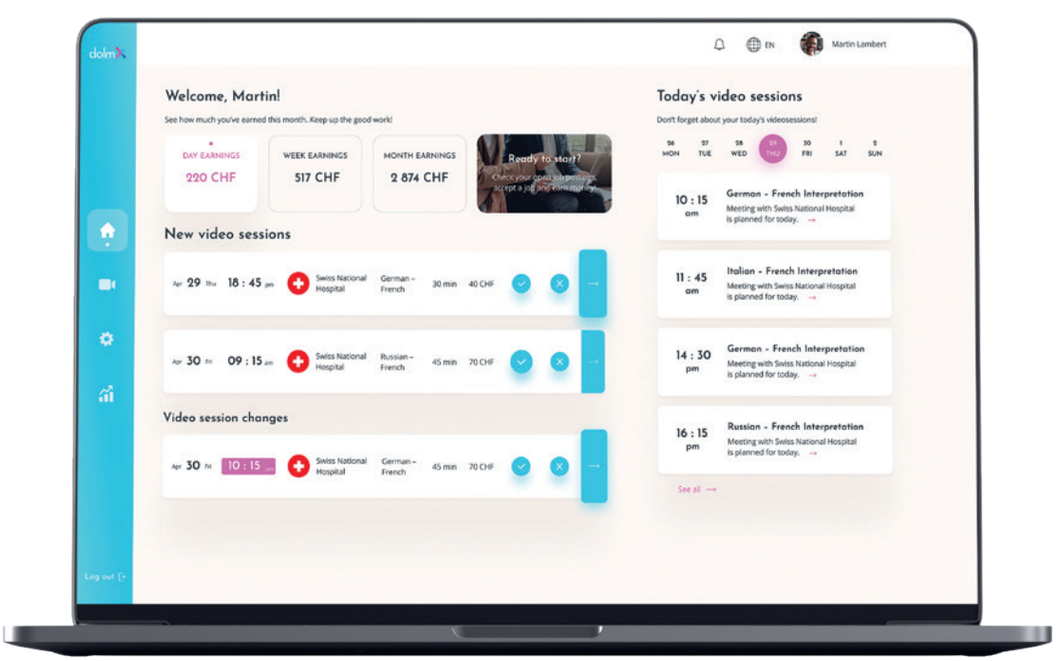
Von der Idee zur etablierten Lösung: dolmX ist heute in mehr als 60 Spitälern im Einsatz und verändert, wie medizinische Fachpersonen und PatientInnen sprachliche Barrieren überwinden.

Ein medizinisches Gespräch beginnt mit Vertrauen. Das setzt voraus, dass Menschen einander verstehen. Was im Alltag selbstverständlich klingt, ist im Gesundheitswesen längst nicht immer gegeben. PatientInnen kommen mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen ins Spital. Für ÄrztInnen, Pflegefachpersonen und weitere medizinische Fachpersonen bedeutet das: Eine präzise Verständigung ist nicht nur wünschenswert, sondern eine zentrale Voraussetzung für eine richtige Diagnose und eine Behandlung. Genau hier setzt das Badener Start-Up dolmX an. Das Schweizer Unternehmen verbindet qualifizierte interkulturelle Dolmetschende mit medizinischen Fachpersonen und ermöglicht Videodolmetschen dann, wenn es gebraucht wird: unkompliziert, sicher und ohne bürokratische Umwege.

Vom Piloten zur Alltags-Lösung

Als dolmX 2022 startete, war die Ausgangslage klar: Dolmetschen sollte einfacher zugänglich werden. Insbesondere im Gesundheitswesen gibt es zahlreiche Situationen, in denen kurzfristig und rasch eine Dolmetschlösung benötigt wird, weil schnell gehandelt werden muss. Gleichzeitig sind viele Gespräche kurz. Ein traditioneller Vor-Ort-Dolmetscheinsatz kann dafür organisatorisch und insbesondere wegen der Anfahrtskosten finanziell unverhältnismässig aufwändig sein. Zeit für die Anreise bleibt schliesslich im Notfall nicht. Mit nur wenigen Klicks kann das Spital nun einen passenden Dolmetscheinsatz über dolmX buchen. Die Plattform übernimmt die Vermittlung und die administrativen Prozesse. Das Gespräch findet direkt per Video in der Applikation statt – auf Laptop oder Tablet und ohne zusätzliche Softwareinstallation. Videodolmetschen bietet daher eine flexible und zuverlässige Alternative. 2025 fanden insgesamt 310 000 Dolmetscheinsätze im Schweizer Gesundheitswesen statt, davon allein 40 % im ambulanten Bereich.

«Die Finanzierung für professionelle Dolmetschdienstleistungen ist in der Schweiz nicht geklärt. Unser Ziel ist es, Spitälern zu helfen, Kosten im Dolmetschbereich einzusparen. Dabei sparen wir beim Prozess ein, aber nicht bei der Qualität, denn professionelle Verdolmetschung ist im Gesundheitswesen unabdingbar. Beim Einsatz von KI wäre unklar, wer bei einer fehlerhaften Übersetzung haftet. Professionelle DolmetscherInnen übernehmen dagegen nicht nur die sprachliche Vermittlung, sondern können auch kulturelle Unterschiede einordnen, Missverständnisse erkennen und bei Bedarf erklären. Gerade in Situationen, in denen es um Diagnosen, Therapien oder wichtige medizinische Entscheidungen geht, ist diese menschliche Kompetenz entscheidend.», so CEO und Mitgründerin von dolmX Nielufar Saffari. Für ihre Innovationskraft wurde sie in die «Forbes 30 under 30» aufgenommen.



Die ersten Anwendungen zeigten rasch, dass dieser Ansatz einen konkreten Mehrwert schafft. Heute ist aus diesen ersten Schritten eine breite Nutzung geworden: Kantonsspitäler sowie auch Universitätsspitäler setzen inzwischen auf dolmX. Auch Rettungsdienste und mobile Gesundheitspflege wie die Spitex profitieren von der einfachen Dolmetschlösung.

Das Kantonsspital Baden setzt als erstes Spital in der Schweiz seit 2022 auf das digitale Dolmetschen mit dolmX, nach dem Prinzip «digital first». Allein im Jahr 2025 wurde der Dienst knappe 3000 Mal verwendet, während physische Dolmetscheinsätze stark zurückgingen. Ukrainisch, Türkisch und Farsi waren dabei die am meisten benötigten Sprachen. Seit 2025 besteht nun eine feste Partnerschaft zwischen dem KSB und dolmX, in der gemeinsam Lösungen für noch schnellere Kommunikationsprozesse erarbeitet werden.

Minutengenaue Abrechnung schafft Transparenz

Ein weiterer wichtiger Entwicklungsschritt ist das transparente Pay-As-you-Go Abrechnungsmodell von dolmX. Gerade bei kurzen Konsultatio-

nen, spontanen Rückfragen oder einzelnen organisatorischen Gesprächen soll nur die tatsächlich erbrachte Leistung verrechnet werden. dolmX bildet deshalb die effektive Gesprächsdauer transparent ab. Nach dem Videomeeting steht die minutengenaue Abrechnung im Dashboard zur Verfügung; Zahlungsbelege können direkt für die Buchhaltung heruntergeladen werden. Auch die monatlichen Ausgaben der Mitarbeitenden lassen sich über das Dashboard nachvollziehen. «Als Kantonsspital Graubünden sind wir stets bestrebt, unseren PatientInnen die bestmögliche Versorgung zu bieten. Die Zusammenarbeit mit dolmX seit 2023 hat uns dabei einen enormen Mehrwert gebracht. Jetzt können wir Sprachbarrieren schnell und unkompliziert überwinden, was zu einer erheblichen Verbesserung der Kommunikation mit unseren PatientInnen führt. Die DolmetscherInnen bei dolmX sind hochqualifiziert und immer zuverlässig. Besonders beeindruckend ist die Benutzerfreundlichkeit und das Sprachangebot, welches es uns ermöglicht, in Echtzeit und ohne Hürden in über 80 Sprachen zu kommunizieren», sagt auch Gejlan Müller, Expertin für Transkulturelle Kommunikation am KSGR.

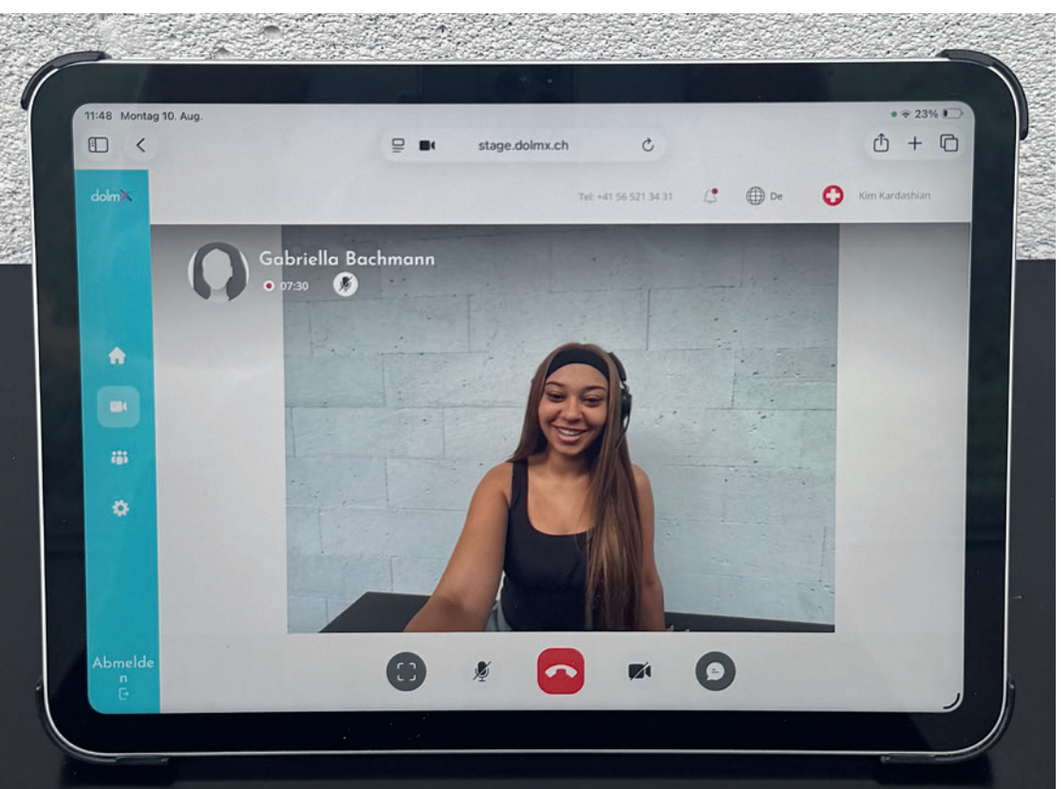
Innovatives Expressdolmetschen für Situationen, die nicht warten können

Der Spitalalltag lässt sich nicht immer planen. Eine Patientin benötigt kurzfristig ein Aufklärungsgespräch, Angehörige müssen informiert werden oder eine medizinische Situation erfordert eine schnelle Verständigung. Genau für solche Situationen wurde das Angebot von dolmX kontinuierlich weiterentwickelt. Mit dem Express-Dolmetschen wird die sprachliche Unterstützung noch spontaner verfügbar. Statt einen Vor-Ort-Termin organisieren und eine Dolmetscherin oder einen Dolmetscher physisch aufbieten zu müssen, können medizinische Fachpersonen die benötigte Dolmetschdienstleistung innerhalb von 5 Minuten anfordern. Auch bei kurzfristigen Einsätzen kann dolmX dank seines grossen Netzwerks an qualifizierten DolmetscherInnen schnell für einen Notfall vermitteln. Die Plattform ist rund um die Uhr – auch nachts – verfügbar, sodass auch nachts und in dringenden Situationen professionelle Verständigung gewährleistet werden kann.

Die Menschen im Mittelpunkt

Bei aller Digitalisierung bleibt der Kern von dolmX menschlich. Die Plattform vermittelt nicht einfach eine «reine Übersetzung», sondern qualifizierte interkulturelle Dolmetschende, die über Ausbildung und Praxiserfahrung verfügen und speziell für Videodolmetschen geschult werden. Je nach Einsatzbereich werden passende Fachpersonen vermittelt. Das ist gerade im Gesundheitswesen entscheidend. Ein medizinisches Gespräch besteht nicht nur aus einzelnen Wörtern. Es geht um Zusammenhänge, kulturelle Unterschiede, Emotionen und Vertrauen. Die dolmX-Dolmetschenden übernehmen deshalb eine wichtige Brückenfunktion zwischen Patientinnen und Patienten und den behandelnden Fachpersonen.

Auch verschiedene Gebärdensprachen können über das Angebot abgedeckt werden. Damit verfolgt dolmX einen umfassenden Ansatz: Verständigung soll möglichst unabhängig von Sprache und Kommunikationsform funktionieren. So kann ein gleichberechtigter Zugang für Gehörlose in der Schweiz gewährleistet werden und die Inklusion vorangetrieben werden.




Nielufar Saffari, CEO von dolmX, hat digitales Dolmetschen ins Spital gebracht.

Sicherheit und Einfachheit

Gesundheitsdaten gehören zu den besonders sensiblen Informationen. dolmX hostet daher seine Services in der Schweiz und verschlüsselt die Kommunikation über die eigens entwickelte Plattform. Gleichzeitig wurde die Anwendung bewusst einfach und intuitiv gestaltet. Nach der Registrierung können Mitarbeitende direkt über den Browser auf dolmX zugreifen. Die Buchung erfolgt digital, der Matching-Algorithmus sucht passende Dolmetschende aus der Community und diese werden automatisch über den Einsatz informiert. Nach dem Gespräch kann zudem Feedback abgegeben werden – ein Bestandteil des Qualitätsmanagements. So entsteht ein durchgängiger Prozess: buchen, verbinden, dolmetschen, abrechnen.

Mehr als nur Videodolmetschen

Der Erfolg von dolmX zeigt sich deshalb nicht allein in der Zahl der angeschlossenen Spitäler. Entscheidend ist, dass die Plattform kontinuierlich weiterentwickelt wird und sich an den tatsächlichen Bedürfnissen ihrer NutzerInnen orientiert. Für Spitäler bedeutet das mehr als eine neue Möglichkeit, Dolmetschende zu buchen, sondern dass sprachliche Unterstützung genau dann verfügbar sein kann, wenn sie gebraucht wird – unabhängig davon, ob ein Gespräch seit Wochen geplant ist oder kurzfristig entsteht.

Weitere Informationen

Nielufar Saffari, CEO, dolmX AG
www.dolmx.ch, n.saffari@dolmx.ch
Telefon +41 56 521 34 31