

Mit Bildern die Sprachbarriere überwinden

Von [Friederike J. S. Thilo](#), [Anouk Haldemann](#), [Kerstin Denecke](#) (BFH Technik & Informatik), [Francois von Kaenel](#), [Loraine Olalia](#) (Hochschule der Künste HKB), [Beatrice Kaufmann](#) (Hochschule der Künste HKB) | [0 Kommentare](#)



Die Kommunikation mit Gesundheitspersonal ist schwierig, wenn man die Sprache nicht versteht. Erst recht in Notfällen und wenn es um Kinder geht. Eine interdisziplinäre Gruppe von Forscher*innen der Berner Fachhochschule Gesundheit und der Hochschule der Künste HKB hat deshalb «Sprechende Bilder» entwickelt. Eine Kommunikationshilfe für die Verwendung im Kindernotfall.

Die Schweiz ist ein multinationales Land: 2020 lag der Anteil der Schweizer Bevölkerung mit Migrationshintergrund bei 38% (Bundesamt für Statistik [BFS], 2021). Dabei weist die Schweiz neben der kulturellen Vielfalt eine hohe Sprachdiversität auf. Viele Menschen mit Migrationshintergrund sprechen weder eine der vier Landessprachen, noch Englisch (Swiss Hospitals für Gleichstellung, 2016). Bezogen auf das Gesundheitssystem bedeutet das zum einen, dass diese Menschen oft Unterstützung benötigen, um sich darin zurechtzufinden. Zum anderen haben sie oft Schwierigkeiten, ihre gesundheitlichen und medizinischen Belange klar und nachvollziehbar zu kommunizieren.

Es ist bekannt, dass die Behandlungsqualität von Patient*innen mit Migrationshintergrund häufiger schlechter ausfällt als bei jenen ohne Migrationshintergrund. Sie erhalten aufgrund von Sprachbarrieren während ihrer Behandlung mehr diagnostische Massnahmen, häufiger Fehldiagnosen und -behandlungen. Diese Patient*innen sind weniger therapietreu oder unzufriedener mit ihrer Behandlung (Bodemann, et al., 2009; Binder-Fritz, 2011). Der Gesundheitszustand von Menschen mit Migrationshintergrund fällt im Vergleich zur Schweizer Bevölkerung durchschnittlich schlechter aus (Langer und Wirth, 2014). Zudem führen Sprachbarrieren dazu, dass die Behandlung und Pflege oft nicht gleichwertig mit derjenigen ohne Sprachbarrieren ist (Langer und Wirth, 2014). Folglich ist die Kommunikation zwischen Patient*innen mit Migrationshintergrund und Gesundheitsfachpersonen fordernd und immer wieder von Frustration gekennzeichnet, nicht zu verstehen und sich nicht ausdrücken zu können (Haderer, 2011). Eine verständliche Kommunikation ist aber zentral für eine sichere, qualitativ hochstehende und gleichwertige Gesundheitsversorgung aller Patient*innen.

Ein möglicher Lösungsansatz ist die bildgestützte Kommunikation. Bildgestützte, nonverbale Hilfsmittel können die Kommunikation zwischen anderssprachigen Patient*innen und Pflegefachpersonen positiv unterstützen und fördern. Deshalb wurde von Forschenden dreier Departemente der BFH ein interdisziplinäres Projekt initiiert, das sich dieser Problematik widmete, und zwar im Notfallsetting, wo die zeitliche Verfügbarkeit und Korrektheit von Informationen für den weiteren Verlauf der Behandlung hoch relevant ist. Die Schweizer Kindernotfallstationen verfügen bislang nicht über systematisch entwickelte und standardisierte digitale Kommunikationshilfen (Kaufmann et al., 2020).

Im Projekt «Sprechende Bilder» wurde der Prototyp einer digitalen Kommunikationshilfe für nicht-deutschsprachige Kinder und deren Eltern sowie Pflegefachpersonen entwickelt. Forschende aus den Bereichen Gesundheit, Kommunikationsdesign und Medizininformatik entwickelten diese in einem partizipativen und iterativen Prozess unter Einbezug von Eltern und Kindern mit Migrationshintergrund sowie Pflegefachpersonen mit Pädiatrieerfahrung.

Anwendungsbeispiel

Wie funktioniert diese digitale Kommunikationshilfe?

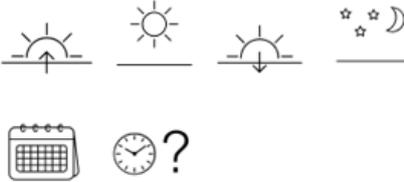
Stellen Sie sich vor: Sie sind vor vier Monaten allein mit Ihrer dreijährigen Tochter von Rumänien in die Schweiz gekommen, verstehen und sprechen weder eine Schweizer Landessprache noch Englisch. Ihre Tochter ist heute Morgen vom Klettergerüst gestürzt, hat nun Schwindel, Kopfschmerzen und Übelkeit. Zudem möchte Ihre Tochter nichts mehr essen. Die Verständigung auf einer Kindernotfallstation in Ihrem Heimatland würde Ihnen leichtfallen. Jetzt in der Schweiz ist diese selbstverständliche Kommunikationsfähigkeit nicht mehr gegeben. Sie erläutern das Ereignis so gut wie möglich mit Gestik und Mimik. Die Pflegefachperson des Notfalls und auch die Ärzteschaft versteht sie jedoch kaum. Sie fühlen sich unsicher und hilflos, da Sie sich nicht verständigen können, was die sowieso schon vorhandenen Sorge um Ihre Tochter verstärkt.

Die Ergebnisse des Projekts haben gezeigt, dass der entwickelte Prototyp einer Kommunikationshilfe, eine Applikation (App), in solchen Situationen gewinnbringend eingesetzt werden kann. Mit einem Tablet kann obig geschildertes Beispiel wie folgt anhand folgender entwickelter Bilder zum Ausdruck gebracht werden:



© Projekt Sprechende Bilder (Sämtliche Bilder wurden vom Projektteam entwickelt.)

Um die Symptome noch spezifischer beschreiben zu können, wurden die Bilder in der App mit weiteren Bildern verlinkt, die je nach Situation mögliche Folgefragen abdecken, wie beispielsweise:

Aus welcher Höhe ist Ihr Kind gestürzt?	
Auf was für einen Untergrund ist Ihr Kind gestürzt?	
Musste Ihr Kind erbrechen?	
Wann passierte der Unfall?	
Haben Sie bereits Medikamente verabreicht?	

© Projekt Sprechende Bilder

Die Inhalte der App richten sich dabei nach dem SAMPLE-Schema (Symptoms, Allergies, Medication, Past Medical History, Last Oral Intake, Events Prior to Incident), das von den Pflegefachpersonen für die Notfall-Triage eingesetzt wird.

Nutzbarkeit

Es wurden im Projekt insgesamt 105 Bilder in 10 Kategorien design und in eine digitale Plattform integriert, die eine Selektion von Bildern vereinfacht. Die durchgeführten User Tests zeigten, dass die Bilder von allen teilnehmenden Eltern, Kindern und Pflegefachpersonen Pädiatrie grundsätzlich gut verstanden wurden. Den Teilnehmenden zufolge sind die Bilder trotz ihrer einfachen Visualisierung ansprechend und aussagekräftig. Geschätzt wurde auch, dass Eltern und Pflegefachpersonen dieselben Bilder auf dem Tablet vor sich haben und dadurch eine gemeinsame, wertschätzende Verständigung gefördert wird. Auch im bildbasierten Austausch waren der Augenkontakt, die Gestik und Mimik präsent. Es zeigt sich zudem, dass Pflegefachpersonen und Eltern trotz Interaktion via Bild «verbalisierten», also Sprache einsetzen. Die Pflegefachperson sprach ihre Muttersprache Deutsch und die Eltern in der ihrigen, d.h. Spanisch, Portugiesisch, Arabisch oder Italienisch. Die teilnehmenden Eltern konnten gut bis kaum Deutsch sprechen und verstehen.

Entwicklungspotenzial

Obwohl sich Pflegefachpersonen und Eltern in ihren Anliegen und Fragen im Rahmen der User Testings verstanden fühlten, braucht es weitere Tests, unter anderem mit mehr Teilnehmenden sowie Personen, die Deutsch nicht verstehen und sprechen. Dadurch soll die kulturelle Geeignetheit der Bilder noch umfassender verstanden und schwierig verständliche Bilder wie «Vorerkrankungen» oder Kontextinformationen wie Uhrzeit, Häufigkeit, Dauer oder Tageszeit auf ihre Anwendbarkeit geprüft werden. Zudem soll der Prototyp im realen Kindernotfallsetting auf seine Handhabbarkeit im klinischen Alltag und Prozessintegrationsfähigkeit getestet werden.

Fazit und Ausblick

Das partizipative Projekt hat klar aufgezeigt, dass die designten Bilder das Potenzial haben, im pädiatrischen Notfallsetting das gegenseitige Verständnis zu unterstützen. Auch gab das Projekt Hinweise, dass durch den Einsatz der bildbasierten Kommunikationshilfe die Interaktion zwischen Pflegefachperson und Eltern erleichtert und verständlicher gestaltet werden kann. Als nächster Schritt ist die Pilotierung im realen Kindernotfallsetting geplant, um die Applikation auf ihre Tauglichkeit im Klinikalltag zu testen.

Das Prinzip des Prototyps ist dabei skalierbar. Wir gehen davon aus, dass die bildbasierte Kommunikation auch in anderen Versorgungsbereichen unterstützend sein kann, wenn es um die verständliche Kommunikation von gesundheitlichen Beschwerden geht, z.B. in der stationären pädiatrischen Pflege oder im Erwachsenenotfall. Denkbar ist dabei auch eine Nutzung durch die Ärzteschaft in der Anamnese oder weitere Berufsgruppen. Das Projekt nimmt ein Bedürfnis auf – die Überwindung von Sprachbarrieren –, das vielleicht aktueller denn je ist.

Literatur

1. BFS, 2020. Bevölkerung nach Migrationsstatus | Bundesamt für Statistik (admin.ch) [<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/migration-integration/nach-migrationsstatuts.html>]
2. Binder-Fritz, Christine (2011): Migration und Gesundheit im Spiegel der Allgemeinmedizin. In: Interkulturell kompetent Ein Handbuch für Ärztinnen und Ärzte. Hg. v. M. Peintinger, Facultas, Wien: 119-204
3. Bodenmann, P. et al. (2009). «Screening for latent tuberculosis infection among

- undocumented immigrants in Swiss healthcare centres; a descriptive exploratory study.» *Bmc Infectious Diseases*, 9.
4. Haderer, P., 2011. Sprache und medizinische Qualität: Eine Analyse zu Auswirkungen von Sprachbarrieren auf die Qualität der Gesundheitsversorgung von MigrantInnen im Wiener Spitalswesen. Donau-Universität Krems, Krems
 5. Kaufmann, B., Helfer, T., Pedemonte, D., Simon, M., & Colvin, S. (2020). Communication challenges between nurses and migrant pediatric patients. *Journal of Research in Nursing*, 25(3):256-74.
 6. Langer T, Wirth S. Einsatz von Telefondolmetschern zur Überwindung von Sprachbarrieren – erste Erfahrungen in einer deutschen Kinderklinik [Overcoming language barriers with telephone interpreters: first experiences at a German children's hospital]. *Z Evid Fortbild Qual Gesundhwes*. 2014;108(5-6):278-82. German. doi: 10.1016/j.zefq.2013.11.005. Epub 2013 Dec 11. PMID: 25066346

Über das Projekt «Sprechende Bilder»

Mit dem Projekt wird ein bildbasiertes digitales Kommunikations-Tool entwickelt, das die nicht-textuelle Kommunikation zwischen anderssprachigen Patient*innen und Pflegefachpersonen in der Notfall-Anamnese unterstützt. [Weitere Informationen finden Sie hier.](#)
[<https://www.bfh.ch/de/forschung/forschungsprojekte/2020-531-681-169/>]

AUTOR/AUTORIN: FRIEDERIKE J. S. THILO



Dr. Friederike Thilo ist Leiterin Innovationsfeld "Digitale Gesundheit", aF&E Pflege, BFH Gesundheit. Ihre Forschungsschwerpunkte sind: Design Zusammenarbeit Mensch und Maschine; Technologieakzeptanz; need-driven Entwicklung, Testung und Evaluation Technologien im Kontext Gesundheit/Krankheit; datenbasierte Pflege (Künstliche Intelligenz).

[Posts von Friederike J. S. Thilo](#)

AUTOR/AUTORIN: ANOUK HALDEMANN



Anouk Haldemann ist diplomierte Pflegefachfrau und war wissenschaftliche Assistentin am Departement Gesundheit der BFH.

[Posts von Anouk Haldemann](#) | [Website](#)

AUTOR/AUTORIN: KERSTIN DENECKE



Kerstin Denecke ist Professorin für Medizininformatik am Departement Technik & Informatik. Sie forscht und lehrt am Institut für Medizinische Informatik zu Text Mining im klinischen Kontext und mobilen Gesundheitsanwendungen einschliesslich dialogorientierter Benutzerschnittstellen.

[Posts von Kerstin Denecke](#) | [Website](#)

AUTOR/AUTORIN: FRANCOIS VON KAENEL



Francois von Kaenel ist wissenschaftlicher Mitarbeiter am Fachbereich Medizininformatik des Departements Technik & Informatik der BFH. Seine Forschungsthemen sind Fast Healthcare Interoperability Resources, Semantische Interoperabilität und Patient Reported Outcome (PRO).

[Posts von Francois von Kaenel](#) | [Website](#)

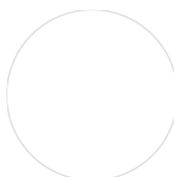
AUTOR/AUTORIN: LORAINE OLALIA



Loraine Olalia ist Mitarbeiterin in der interdisziplinären Arbeitsgruppe Health Care Communication Design HCCD und Projektmitarbeiterin im Institute of Design Research der Hochschule der Künste der BFH.

[Posts von Loraine Olalia](#)

AUTOR/AUTORIN: BEATRICE KAUFMANN



Beatrice Kaufmann ist künstlerisch-wissenschaftliche Mitarbeiterin im Institute of Design Research der Hochschule der Künste der BFH. Sie leitet das Projekt "Sprechende Bilder" und ist Mitarbeiterin in der interdisziplinären Arbeitsgruppe Health Care Communication Design HCCD.

[Posts von Beatrice Kaufmann](#) | [Website](#)

[PDF erstellen](#)

Ähnliche Beiträge

[Die Zukunft des Gesundheitswesens – von der Vision zu Best Practices](#)

[Ein medizinisches Entscheidungssystem zur Verschreibung von Antibiotika](#)

Künstliche Intelligenz mitgestalten – ein Beispiel aus der Pflege

Von Blended Care bis Virtual-Reality - die Transformation des Gesundheitswesens

Wie der Schweizer Assistenzroboter Lio die Pflege unterstützt

0

KOMMENTARE