

de zudem häufig geäußert. Die Qualität bestehender Übersetzungsapplikationen (z.B. «Google Translate») wurde oft als mangelhaft beschrieben, insbesondere bei medizinischen Themen. Aus Sicherheitsgründen sollten sie daher nicht verwendet werden<sup>5</sup>. Es zeigte sich, dass diese Apps dennoch genutzt werden, sei es aus Zeitmangel oder dank der leichten Zugänglichkeit. Widersprüchliche Aussagen gibt es dazu, ob ein ideales Tool sprachbasiert (Übersetzungen) oder sprachunabhängig (erklärende Bilder) funktionieren sollte. Die Situation in der Schweiz, wo Menschen aus sehr vielen verschiedenen Ländern behandelt werden, spricht dabei eher für eine bildbasierte Lösung. Eine Kommunikationshilfe sollte zudem unbedingt einen Dialog in beide Richtungen ermöglichen.

**Schlussfolgerungen:** Diese Studie zeigt auf, in welchen Bereichen der Spitalpflege eine digitale Kommunikationshilfe Unterstützung bieten könnte. Viele der beschriebenen Kommunikationsprobleme können allerdings nicht durch eine digitale Kommunikationshilfe allein bewältigt werden. Nachhaltige Lösungen sollten auf unterschiedlichen Ebenen eingebettet sein, bspw. in der Ausbildung des Pflegepersonals, auf Organisationsebene des Spitals sowie auf politischer Ebene.

**Ausblick:** Auf der Basis der gewonnenen Erkenntnisse soll in einem Folgeprojekt eine bildbasierte und user-generierte App entwickelt werden als Kommunikationshilfe für Pflegefachpersonen und fremdsprachige (Kinder)patientInnen.

### Kernaussagen:

- Digitale Kommunikationshilfen müssen benutzerfreundlich und leicht zugänglich sein, damit sie genutzt werden.
- Eine Schulung des Pflegepersonals im Umgang mit (digitalen) Kommunikationshilfen ist für deren Akzeptanz zentral<sup>6</sup>.
- Strategien und Hilfsmittel zur Bewältigung von Sprachproblemen müssen durch die Spitalleitung geregelt und in die Arbeitsabläufe integriert werden. Den Mitarbeitenden sollten die Angebote bekannt und der Zugang zu Unterstützung niedrigschwellig sein.<sup>7</sup>
- Für eine optimale Betreuung von fremdsprachigen KinderpatientInnen und ihren Eltern muss genügend Zeit zur Verfügung stehen<sup>8</sup>.
- Bildbasierte Hilfsmittel bieten sprachunabhängig einen zusätzlichen Zugang zur Information<sup>9</sup> und funktionieren universeller als sprachbasierte Hilfsmittel.

### Kontakt:

Beatrice Kaufmann,  
Forschungsschwerpunkt  
Kommunikationsdesign,  
Hochschule der Künste Bern,  
Bernere Fachhochschule,  
Fellerstrasse 11, 3027 Bern,  
beatrice.kaufmannvatter@hkb.bfh.ch,  
Telefon: 078 657 03 90

### Laufzeit:

01/2018–03/2019

### Finanzierung:

Berner Fachhochschule

### Publikationen zum Projekt:

Communication challenges between nurses and migrant paediatric patients, Kaufmann et al., *Journal of Research in Nursing*, 2019 (in Arbeit).

Communication aids for nursing staff, foreign-language patients and their relatives in paediatric care. Kaufmann et al., *Proceedings design4health conference*, 2018.

### Referenzen:

- 1 Swiss Hospitals for Equity (Hrsg.). 2016. Positionspapier der Fachgruppe interkulturelles Dolmetschen der «Swiss Hospitals for Equity» (SH4E). SH4E, 2016.
- 2 Jaeger FN, Kiss L, Hossain M, et al. (2013) Migrant-friendly hospitals: a paediatric perspective—improving hospital care for migrant children. *BMC Health Serv Res* 13: 389.
- 3 Calza S, Rossi S, Bagnasco A, et al. (2016) Exploring Factors Influencing Transcultural Caring Relationships in the Pediatric Stem Cell Transplant Setting: An Explorative Study. *Comprehensive Child and Adolescent Nursing-Building Evidence for Practice* 39: 5-19.
- 4 Calza S, Focardi S, Bisogni S, et al. (2009) Providing Transcultural to Children and Parents: An Exploratory Study From Italy. *Journal of Nursing Scholarship* 41: 220-227.
- 5 Calza et al., 2016
- 6 Haith-Cooper M. (2014) Mobile translators for non-English-speaking women accessing maternity services. *British Journal of Midwifery* 22: 795–803.
- 7 Day JK and Song N. (2017) Attitudes and concerns of doctors and nurses about using a translation application for in-hospital brief interactions with Korean patients. *J Innov Health Inform.* 24: 262–267
- 8 Jaeger et al., 2013
- 9 Saladin P (Hrsg.) (2007). Diversität und Chancengleichheit. Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen. Bundesamt für Gesundheit BAG
- 10 Jaeger et al., 2013
- 11 Houts P, Doak CC, Doak LG, and Loscalzo, MJ, (2006). The role of pictures in improving health communication: A review of research on attention, comprehension, recall and adherence. *Patient Education and Counseling*. 61: 173–190.

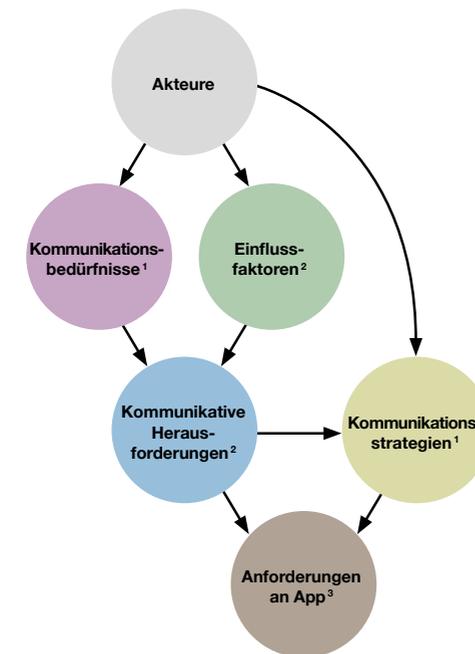


# Die Kommunikation zwischen Pflegefachpersonen und fremdsprachigen Kinderpatient/innen

## Ein interdisziplinäres Forschungsprojekt der Berner Fachhochschule

Das Projekt untersuchte die kommunikativen Herausforderungen von Pflegefachpersonen bei der Betreuung fremdsprachiger KinderpatientInnen und den Umgang damit. Ziel war einerseits die Bestandaufnahme der Kommunikationsbedürfnisse, der Kommunikationsprobleme und der eingesetzten Lösungsstrategien. Andererseits wurde ein Anforderungskatalog formuliert im Hinblick auf die geplante Entwicklung einer digitalen Kommunikationshilfe.

**Hintergrund:** Im Gesundheitswesen ist eine verständliche Kommunikation für eine sichere, qualitativ hochstehende und gleichwertige Gesundheitsversorgung aller Patient/innen – unabhängig ihrer Herkunft – zentral. In der Schweiz leben rund 200'000 Personen, die weder eine Landessprache noch Englisch sprechen<sup>1</sup>. Das Projekt zeigt, dass die Kommunikation mit anderssprachigen Patient/innen und deren Angehörigen für das Pflegepersonal oft überfordernd ist, was auch Erkenntnisse aus der Literatur nahe legen. Durch die qualitative Beforschung des Kommunikationsverhaltens von Pflegefachpersonen gegenüber fremdsprachigen Kindern werden Informationen darüber gewonnen, wie eine digitale Kommunikationshilfe inhaltlich und methodisch aufgebaut sein sollte, um im Pflegealltag ein Hilfsmittel für alle beteiligten Nutzenden zu sein (Pflege, PatientInnen, Angehörige).



### Datenerhebung:

- (1) Fokusgruppe Pflegefachpersonen, Kurzinterviews, Shadowing
- (2) Literaturrecherche 1, Fokusgruppe Pflegefachpersonen, Kurzinterviews, Shadowing
- (3) Fokusgruppe ExpertInnen, Literaturrecherche 2, Fokusgruppe Pflegefachpersonen, Kurzinterviews, Shadowing

**Abbildung:**  
Übersicht der Ergebnisse und Methoden der Datenerhebung

**Methoden:** Die qualitative Studie wurde durch ein interdisziplinäres Team aus Pflege- und Designforscherinnen realisiert. Zur Datenerhebung wurden folgende Schritte durchgeführt: (1) zwei Literaturrecherchen gemäss den Forschungsfragen, (2) ein Fokusgruppeninterview mit Pflegefachpersonen einer pädiatrischen Akutstation, (3) Beobachtung der Kommunikationsabläufe und -inhalte zwischen Pflegenden und Kinderpatienten bzw. deren Eltern durch Shadowing im Spitalalltag, (4) Kurzinterviews mit den beobachteten Pflegefachpersonen und (5) eine Fokusgruppendifkussion mit Experten aus den Bereichen Pflege, Migration und Kommunikationsdesign zur Einordnung der Resultate in einen grösseren Kontext.

**Ergebnisse:** Die Auswertung der Daten zeigt, dass die kommunikativen Herausforderungen bei der Betreuung von fremdsprachigen Kinderpatient/innen vielfältig sind. Kommunikationsprobleme und deren Ursachen beeinflussen sich gegenseitig und treten zu unterschiedlichen Zeitpunkten des Spitalaufenthaltes auf. Im Hinblick auf die Anforderungen an eine digitale Kommunikationshilfe zeigen die Resultate, dass diese intuitiv bedienbar und gut zugänglich sein muss, damit sie genutzt würde.

**Kommunikationsbedürfnisse, Einflussfaktoren und Kommunikative Herausforderungen:** Das gegenseitige Verständnis ist eines der wichtigsten Bedürfnisse aller Akteure, was sich in dieser Studie wie auch in der Literatur gezeigt hat<sup>2</sup>. Es ist offensichtlich, dass Sprachbarrieren dabei eine der grössten Herausforderungen sind. Sie beeinflussen andere Faktoren und behindern somit die Betreuung von PatientInnen mit Migrationshintergrund und deren Angehörigen. Weitere Einflussfaktoren, sind u.a. der kulturelle Hintergrund der PatientInnen und ihrer Familien. So kann bspw. die Religionsausübung im Spital schwierig sein (z.B. Gebetszeiten, Essensvorschriften)<sup>3</sup>. Ein weiterer wichtiger Faktor sind die Arbeitsbedingungen der Pflegefachpersonen. Die Versorgung anderssprachiger PatientInnen erfordert mehr Zeit, die im Spitalalltag oft fehlt und so zu Stress führt. Des weiteren hat die Diagnose einen grossen Einfluss: je komplexer sie ist, desto anspruchsvoller ist die entsprechende Kommunikation. Ein weiterer Einflussfaktor sind Emotionen. Oft erschwert die Sprachbarriere den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses.

«Und dann reden sie an eine Wand und wir reden an eine Wand – das ist sehr schwierig.» Person 5, Fokusgruppe Pflegefachpersonen

Es hat sich gezeigt, dass kommunikativ herausfordernde Situationen v.a. in folgenden Situationen des Spitalaufenthaltes auftreten:

- Anamnese: Wenn es notwendig ist, Informationen von den PatientInnen zu erhalten.
- Instruktion, Information, Beratung: Wenn komplizierte Informationen kommuniziert werden müssen (z.B. bei komplexen oder chronischen Erkrankungen)
- Careplan: Wenn die PatientInnen wichtige Informationen verstehen und nachvollziehen müssen (z.B. Informed Consent, Medikamentenplan).
- Austritt: Wenn sicher gestellt werden muss, dass die PatientInnen die Behandlung wie geplant fortsetzen.

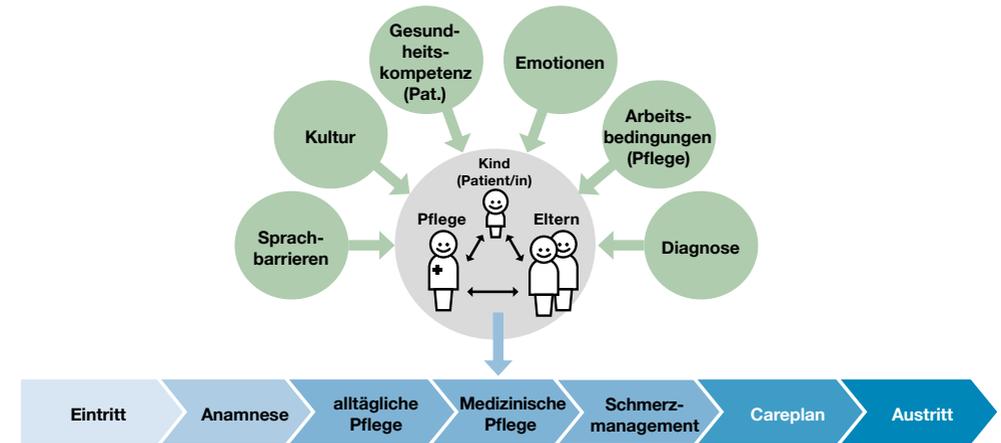


Abbildung:  
Zentrale Akteure, Einflussfaktoren und Auswirkungen auf die Kommunikation im Spitalalltag.

**Kommunikationsstrategien:** Pflegefachpersonen wenden je nach Situation unterschiedliche Kommunikationsstrategien im Umgang mit fremdsprachigen PatientInnen und deren Angehörigen an. Ein wichtiges Ergebnis ist, dass «Zeigen» eine effiziente Strategie in der täglichen Kommunikation ist. Auch Bilder und Skizzen können sehr effektiv sein. Bei wichtigen und komplexen Themen hingegen sind professionelle Dolmetscher unerlässlich. Aus Zeit- und Kostengründen werden diese allerdings oft nur für Ärzte gebucht oder – obwohl nicht empfohlen – Angehörige oder Spitalpersonal für Übersetzungen hinzugezogen. Neben bewährten Hilfsmitteln werden bei Sprachbarrieren häufig Ad-hoc-Lösungen entwickelt, um spezifisch auf individuelle Situationen eingehen zu können. Bestehende Hilfsmittel werden vermutlich dann nicht eingesetzt, wenn sie schwer zugänglich, nicht bekannt oder zu unspezifisch sind. Für das Pflegepersonal gibt es kaum standardisierte Verfahren im Umgang mit fremdsprachigen PatientInnen. Vielmehr sind die Pflegenden ständig bestrebt, situationsbezogen und spontan so gut wie möglich auf Sprachbarrieren zu reagieren, was aber zu Überlastung und Resignation führen kann<sup>4</sup>. Persönliche Erfahrung und interkulturelle Kompetenz spielen bei der Bewältigung solcher Herausforderungen eine wichtige Rolle.

**Anforderungen an eine digitale Kommunikationshilfe:** Die formulierten Anforderungen an ein digitales Kommunikationsmittel sind sehr breit gefächert, da sie die Bedürfnisse vieler Interessengruppen widerspiegeln. Dennoch zeigen sie für die Entwicklung einer solchen Kommunikationshilfe wichtige Faktoren auf.

Die am häufigsten genannte Anforderung war, dass eine digitale Kommunikationshilfe sehr einfach, selbsterklärend und benutzerfreundlich sein muss. Ausserdem sollte sie leicht zugänglich sein. Visuelle Elemente (Bilder, Videos) scheinen sehr wichtig zu sein. Der Wunsch nach Spracherkennung und korrekter Übersetzung wur-