

Sprechende Bilder

Ein anwendungsorientiertes Entwicklungsprojekt zur Unterstützung der Kommunikation zwischen fremdsprachigen Kinderpatient/innen und Pflegefachpersonen

Kontakt BFH-Zentrum

Arts in Context:

Matthias Vatter, Koordinator
Hochschule der Künste Bern –
Berner Fachhochschule
Fellerstrasse 11, CH-3027 Bern
matthias.vatter@hkb.bfh.ch
Telefon: +41 31 848 39 37
Mobile: 079 352 81 44

Kontakt Projektleitung:

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

Forschungspartner:

- BFH TI, Institut für Medizininformatik I4MI
- BFH Gesundheit, Angewandte Forschung & Entwicklung Pflege

Publikationen zum Projekt:

- Communication challenges between nurses and foreign-language 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
- Gestalterische Untersuchungen zur Unterstützung der Kommunikation in der Kindernotfallmedizin, Masterarbeit Loraine Olalia, ZHdK, 2018.

ZIEL dieses Projektes ist die Entwicklung eines bildbasierten Kommunikations-Tools, welches sprachunabhängig die Kommunikation zwischen fremdsprachigen Kinderpatient/innen, deren Angehörigen und Pflegefachpersonen in der Notfall-Anamnese unterstützt. Bereits erfolgte Vorstudien haben den Bedarf hierfür klar aufgezeigt. Verschiedene Designvarianten werden prototypisch umgesetzt und anschliessend im realen Spitalumfeld hinsichtlich Benutzbarkeit («Usability») und Zweckmässigkeit («Usefulness») evaluiert.

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 sprechen¹. Zwei Vorprojekte, an der Berner Fachhochschule (BFH) und der Zürcher Hochschule der Künste (ZHdK) durchgeführt, zeigen, dass a) die Kommunikation mit anderssprachigen Patient/innen und deren Angehörigen das Pflegepersonal oft überfordert, und dass b) im medizinischen Kontext generell und insbesondere bei der Notfall-Anamnese visuelle Darstellungen Sprachbarrieren beseitigen können. Auch Erkenntnisse aus der Literatur legen nahe, dass nonverbale, bildgestützte Hilfsmittel die Kommunikation zwischen Pflegenden und anderssprachigen Patient/innen unterstützen und so zu deren Wohlbefinden beitragen.

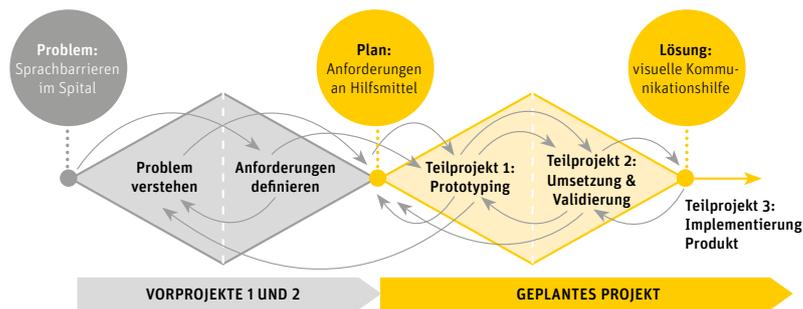


Abbildung:
Iteratives Vorgehen;
evidenzbasierter
und nutzerorientierter
Designprozess.

GEPLANTES PROJEKT:

Lösungsansatz: Ziel ist die prototypische Entwicklung und Evaluierung einer nicht-textuellen, digitalen Kommunikationshilfe zur Überwindung von Sprachbarrieren zwischen Patient/innen, deren Angehörigen und Pflegenden in der Notfall-Anamnese. Das geplante Tool beruht auf einem bildbasierten und dialogischen Prinzip, um eine sprachunabhängige Kommunikation zu gewährleisten. Das Projekt fokussiert dabei auf die gleichwertige, herkunftsunabhängige Gesundheitsversorgung aller Patient/innen. Es fördert das Verständnis für die Problematik und die Bedürfnisse vulnerabler Gruppen im Gesundheitswesen und entwickelt eine praxisnahe Lösung. Damit trägt es einerseits zur Behandlungsqualität bei, andererseits erhalten Pflegenden ein Instrument, das ermöglicht, im Notfall Interaktion und Kommunikation aufrechtzuerhalten. Zudem ist vorstellbar, dass sich die frühe Identifizierung der «richtigen» Symptome und eine präzisere Notfall-Anamnese positiv auf den Untersuchungsverlauf und die Behandlungskosten auswirken können.

Vorgehen: Die Vorprojekte beinhalten eine gründliche Analyse der Problematik und das Definieren eines Lösungsansatzes. Im aktuellen Projekt soll nun gemeinsam mit Partnerspitälern, Pflegefachpersonen und fremdsprachigen Patient/innen der Prototyp einer Kommunikationshilfe entwickelt werden. Ein iteratives Vorgehen erlaubt dabei das schnelle Entwickeln, Validieren und Anpassen von Lösungen.

Interdisziplinarität und Human Centered Design: Die Kooperation zwischen Forschenden aus den Bereichen Kommunikationsdesign, Medizininformatik und Pflegewissenschaften ermöglicht die Erarbeitung sinnvoller und nachhaltiger Lösungen im Sinne von Human Centered Design. Dabei stehen durch den Fokus auf die Benutzer, ihre Bedürfnisse und Anforderungen die Benutzbarkeit und Zweckmässigkeit im Vordergrund.

VORTEILE:

- Verbesserung der Behandlungsqualität für fremdsprachige Patient/innen
- Verbesserung der Arbeitsbedingungen von Pflegenden und Ärzteschaft

FINANZIERUNG UND ZEITPLAN:

Jahr	Projektschritt	benötigte Mittel
2020	Teilprojekt 1: Erarbeitung Prototyp Entwickeln, Validieren und Anpassen: Partizipativer Prozess mit Nutzenden (Pflegefachpersonen und fremdsprachige Patient/innen)	CHF 100'000.-
2021	Teilprojekt 2: Umsetzung und Validierung Testen und Optimieren des erarbeiteten Prototyps im realen Notfall-Setting der Partner-Spitäler.	CHF 100'000.-
2022	Teilprojekt 3: Implementierung Die fertig gestellte Applikation wird verschiedenen Schweizer Notfallstationen zur Verfügung gestellt. Schulungen machen das Spitalpersonal mit der Funktionsweise der Kommunikationshilfe vertraut und verringern die Hürde für deren tatsächliche Anwendung.	CHF 50'000.-
Total Teilprojekte 1-3:		CHF 250'000.-

PROJEKTPARTNER:

Im Rahmen der beiden Vorprojekte wurde die Zusammenarbeit mit folgenden Institutionen etabliert. Diese sind an der Weiterführung des Projektes und einer Kooperation interessiert:

- Inselspital Bern, Universitätsklinik für Kinderheilkunde, Leitung Pflegedienst
- Stiftung Ostschweizer Kinderspital, Diversity Management
- Universitäts-Kinderspital Zürich, Kommission für Diversität und Kindernotfall
- Kantonsspital Aarau, Kindernotfall
- Bundesamt für Gesundheit, Sektion Gesundheitliche Chancengleichheit



Abbildung:
Vorprojekt ZHdK: Testapplikation
mit interaktiven Bildzeichen