



Iteratives Vorgehen: evidenzbasierter Designprozess, bei dem die Nutzenden in die Entwicklung einbezogen werden. (Grafik: BFH-Forschungsteam)



Testapplikation mit interaktiven Bildzeichen aus einer der Vorstudien. (Bild: Loraine Olalia © ZHdK)

Sprechende Bilder – Kommunikationshilfe für Patient*innen und Pflegefachpersonen

Im Rahmen dieses Projekts wird ein bildbasiertes digitales Kommunikations-Tool entwickelt, das die nicht-textuelle Kommunikation zwischen anderssprachigen Patient*innen und Pflegefachpersonen in der Notfall-Anamnese unterstützt. Der Bedarf für ein solches Instrument ist evident, wie Vorstudien und Erkenntnisse aus der Literatur zeigen. Die Kommunikationshilfe wird unter Beteiligung von Nutzenden und verschiedenen Partnerspitälern erarbeitet.

This project is developing an image-based, digital communication tool to support non-textual communication between foreign-language patients and nursing staff in emergency anamnesis. Preliminary studies and findings from the literature have proved that there is an evident need for such a tool. This communication aid will be developed with the involvement of users and various partner hospitals.

Publikationen: Helfer, Tannys / Kaufmann, Beatrice / Simon, Marika: 'It somehow worked in the end': Managing demanding communication situations between nurses and migrant families in the paediatric hospital setting through the use of communication aids. Proceedings of the Design4health conference, 2020, 47–56; Colvin, Sarah / Helfer, Tannys / Kaufmann, Beatrice / Pedemonte, Dana / Simon, Marika: Communication challenges between nurses and foreign-language paediatric patients. Journal of Research in Nursing, 2020, 256–274

Einführung: 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. Zwei bereits realisierte Vorprojekte zeigen, dass einerseits die Kommunikation mit anderssprachigen Patient*innen und deren Angehörigen das Pflegepersonal oft überfordert und dass andererseits visuelle Darstellungen helfen, Sprachbarrieren zu überwinden. Auch Erkenntnisse aus der Literatur legen nahe, dass nonverbale, bildgestützte Hilfsmittel die Kommunikation zwischen Pflegefachpersonen und anderssprachigen Patient*innen unterstützen.

Methoden: In den Vorprojekten wurde die Problematik von Sprachbarrieren gründlich analysiert und ein Lösungsansatz definiert. Basierend darauf entwickelt das Forschungsteam nun im aktuellen Projekt in einem partizipativen Prozess mit Pflegefachpersonen und Patient*innen nicht-deutscher Muttersprache den Prototypen einer Kommunikationshilfe. Hierfür erlaubt ein iteratives Vorgehen das schnelle Entwickeln, Validieren und Anpassen von Lösungen.

Ergebnisse: Das Forschungsprojekt zielt darauf ab, eine digitale Kommunikationshilfe zur Überwindung von Sprachbarrieren zwischen Patient*innen, deren Angehörigen und Pflegenden in der Notfall-Anamnese zu entwickeln und zu evaluieren. Das geplante Tool beruht auf einem bildbasierten und dialogischen Prinzip, um eine sprachunabhängige Kommunikation zu gewährleisten. Dabei wird die gleichwertige, herkunfts-unabhängige Gesundheitsversorgung aller Patient*innen fokussiert. Das Projekt soll das Verständnis für die Bedürfnisse vulnerabler Gruppen im Gesundheitswesen auch dadurch fördern, dass Nutzende in die Entwicklung einer praxisnahen Lösung miteinbezogen werden. Damit trägt es einerseits zur Behandlungsqualität bei, andererseits erhalten Pflegenden ein Instrument, das ermöglicht, im Notfall Interaktion und Kommunikation aufrechtzuerhalten.

Projektleitung:
Beatrice Kaufmann
Mitarbeit:
Kerstin Denecke (BFH-TI), Anouk Haldermann (BFH-G), Christopher Lueg (BFH-TI), Loraine Olalia, Friederike Thilo (BFH-G), François von Kaenel (BFH-TI)
Partner:
BFH-G: Gesundheit
BFH-TI: Technik und Informatik
Laufzeit:
01/2021–12/2021
Finanzierung:
Bernere Fachhochschule, BFH Bangerter-Rhyner-Stiftung
Kontakt:
Hochschule der Künste Bern
Forschung
Institute of Design Research
Fellerstrasse 11
3027 Bern
www.hkb.bfh.ch/designresearch
www.hkb-idr.ch
beatrice.kaufmannvatter@hkb.bfh.ch