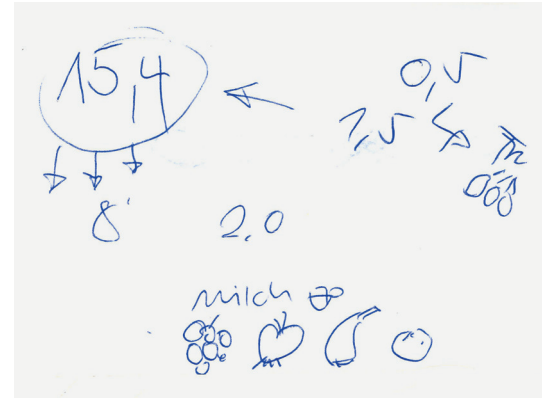


Zentrale Akteure, Einflussfaktoren und Auswirkungen auf die Kommunikation im Spitalalltag. (Grafik: BFH-Forschungsteam)



Ad-hoc-Kommunikationshilfe: Die Handskizze einer Pflegefachperson zeigt auf, bei welchen Lebensmitteln welche Insulindosen gespritzt werden müssen. (Bild: BFH-Forschungsteam)

Die Kommunikation zwischen Pflegefachpersonen und fremdsprachigen Patient*innen in der Pädiatrie

Das Projekt untersucht durch eine qualitative Bedarfserhebung in der Arbeitspraxis, mit welchen kommunikativen Herausforderungen Pflegefachpersonen im Umgang mit fremdsprachigen pädiatrischen Patient*innen konfrontiert sind und wie sie damit umgehen. Diese Erhebung geschieht im Hinblick auf die Entwicklung einer App als Kommunikationshilfe. Ziel des Projekts ist die genaue Benennung der Anforderungen, welche die Pflegefachpersonen und andere involvierte Personen an eine solche App stellen.

The present project is carrying out a qualitative needs assessment to determine both the communication challenges confronting nursing staff when caring for foreign-language paediatric patients in their daily work, and how they cope with such cases. In order to develop an app to help them, we aim to determine the precise specifications for such a communication aid so that it meets the needs of the nursing staff and the other persons involved.

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: Das Thema Migration und die damit verbundenen Herausforderungen gewinnen im Gesundheitswesen an Bedeutung. Für Pflegende sind fremdsprachige Patient*innen und deren Angehörige eine spezielle Herausforderung. Durch den Zuzug von Migrant*innen nimmt die Sprachenvielfalt in der Schweiz einen immer wichtigeren Platz ein – mit erheblichen (Kosten-)Auswirkungen auf das Gesundheitswesen. Mit diesem Vorprojekt wird auf eine praxisnahe Lösung für diese Herausforderung der Schweizer Spitäler hingearbeitet, indem Kommunikationsprozesse von Pflegefachpersonen mit fremdsprachigen pädiatrischen Patient*innen und deren Angehörigen untersucht werden.

Methoden: Durch eine qualitative Beforschung des Kommunikationsverhaltens von Pflegefachpersonen und fremdsprachigen Kindern werden Informationen darüber gewonnen, wie eine digitale Kommunikationshilfe inhaltlich und methodisch aufgebaut sein sollte, um im Pflegealltag ein Hilfsmittel für alle Nutzenden zu sein (Pflege, Patient*innen, Angehörige). Zur Datenerhebung werden folgende Schritte durchgeführt: 1) Literaturrecherchen, 2) ein Fokusgruppeninterview mit Pflegefachpersonen einer pädiatrischen Akutstation, 3) Beobachtung der Kommunikationsabläufe und -inhalte zwischen Pflegenden und Kinderpatient*innen bzw. deren Eltern durch Shadowing im Spitalalltag, 4) Kurzinterviews mit den beobachteten Pflegefachpersonen und 5) eine Fokusgruppensitzung mit Expert*innen.

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 an unterschiedlichen Punkten des Spitalaufenthaltes auf. Insbesondere Situationen, bei denen wichtige Informationen weitergegeben werden, wie bspw. bei der Anamnese, bei Instruktionen oder Beratungen oder vor dem Austritt, sind kommunikativ besonders herausfordernd. Zudem zeigen die Resultate, dass eine Kommunikationshilfe sehr benutzerfreundlich und gut zugänglich sein muss, damit sie genutzt würde.

Projektleitung:
Beatrice Kaufmann
Mitarbeit:
Sarah Colvin (BFH-G), Tannys Helfer (BFH-G), Dana Pedemonte, Marika Simon
Partner:
BFH-G: Gesundheit
Laufzeit:
01/2018-12/2018
Finanzierung:
Berner Fachhochschule, BFH
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