



Dolmetschen im Gesundheitswesen

Wann mit, wann ohne maschinelle
Übersetzung?

Sprachbarrieren in Schweizer Spitälern

- 40% der Personen, die in der Schweiz wohnhaft sind, haben einen Migrationshintergrund (Bundesamt für Statistik, 2024)
- 74% der Pflegekräfte im Spital treffen häufig oder täglich auf Patient:innen, mit denen sie sich nicht auf Deutsch verständigen können (Dibrani & Vukadin, 2023)
- 73% der Hebammen haben häufig oder teilweise Kontakt mit fremdsprachigen Patient:innen (Laukart & Grilli, 2021)
- 36% der niedergelassenen Ärzt:innen sehen mindestens einmal pro Woche eine:n Patient:in ohne ausreichende Kenntnisse der Amtssprache (Jaeger et al., 2019)
- 47% der Verdolmetschungen finden im Gesundheitsbereich statt (Interpret, 2023)

Was Sie heute erwartet

- Probleme durch Sprachbarrieren
- Kommunikationsstrategien
- Maschinelle Übersetzung im Spital
 - Situationen
 - Gründe für / gegen die Nutzung
- Ausblick: AMIT – Assessment of multimodal interpreting technologies

Mehrsprachige Kommunikation im Spital: Pilotprojekte und Abschlussarbeiten an der ZHAW

Dibrani & Vukadin, 2023

Umfrage unter Pflegekräften
eines Kantonspitals

Grond, 2022

Umfrage unter
Gesundheitsfachpersonen zur
maschinellen Übersetzung

Laukart & Grilli 2021

Umfrage unter Hebammen

Lehr & Gieshoff, 2022

Interviewstudie mit
Gesundheitsfachpersonen

Probleme im Umgang mit fremdsprachigen Patient:innen

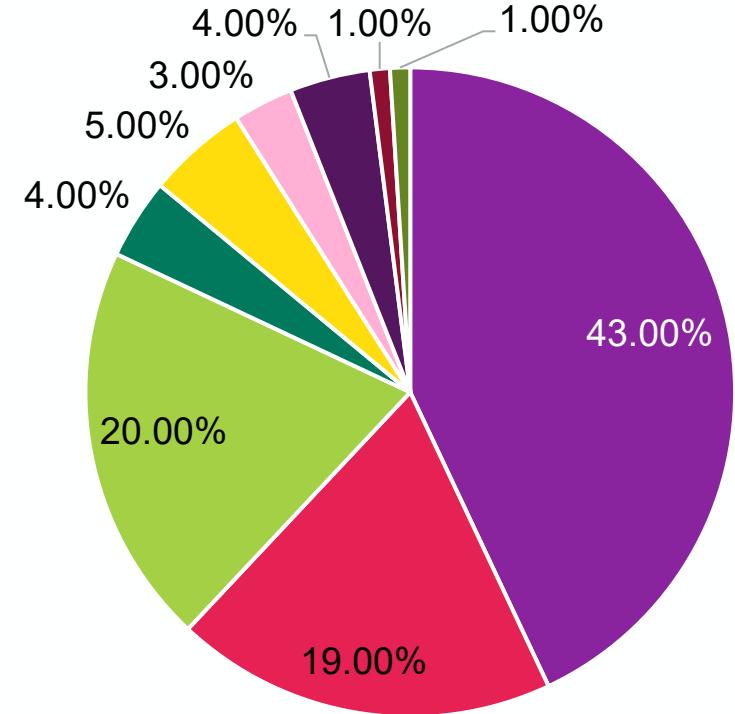
«Ein Hauptproblem ist, dass man einander nicht versteht. Somit kann ich nicht auf die Bedürfnisse der Patienten eingehen und / oder sie verstehen ihre Analysen nicht was weiter auch zu Schwierigkeiten bei der Pflege der Patienten und zu Hindernissen führt.»

Dibrani & Vukadin, 2021; Antwort Nr. 71

- Man versteht sich nicht (23)
- Komplexe Gespräche erschwert/unmöglich (15)
- Informationen/Instruktionen werden nicht verstanden (11)
- Pflegekraft kann nicht auf die Bedürfnisse der Patient:innen eingehen (9)
- Missverständnisse (8)
- Gefühl der Unsicherheit (5)
- **Reduzierte Kommunikation (4)**
- Erhöhter Zeitaufwand (4)
- Patient kann Anliegen nicht ausdrücken (4)
- Misstrauen (2)
- Unterstützung durch Dritte notwendig (1)

Auswirkungen auf Gesundheitsfachkräfte

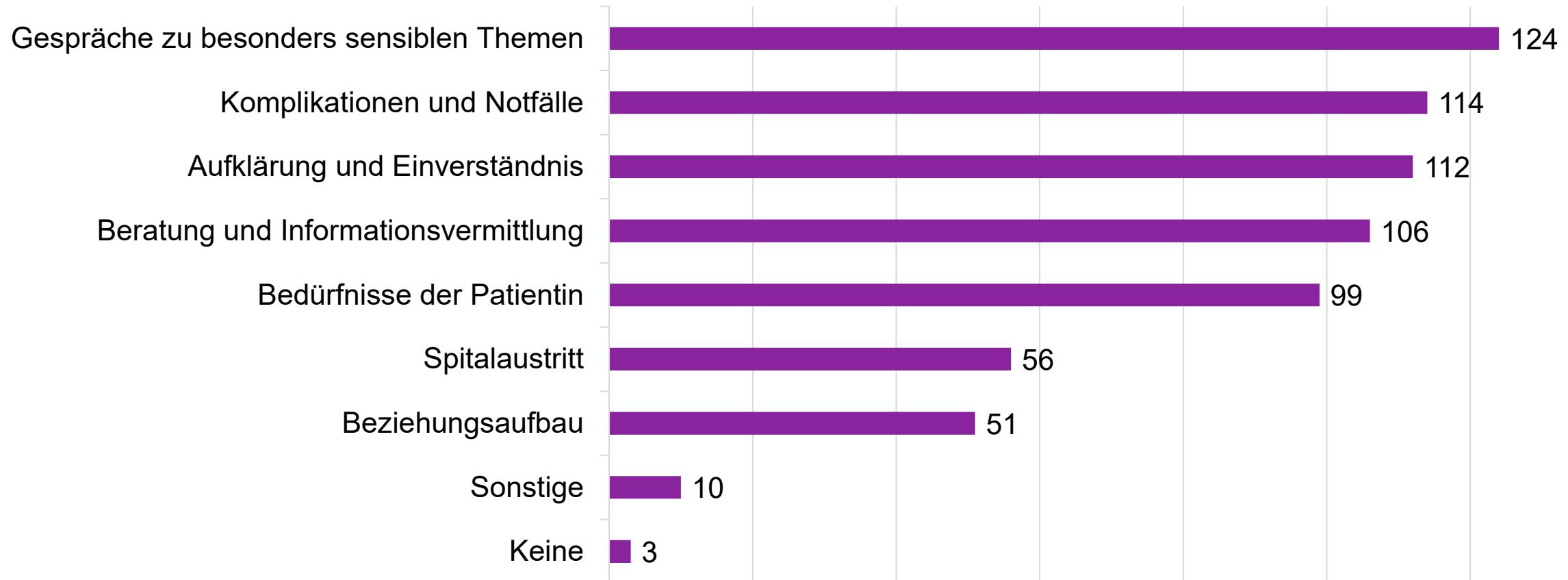
- 41% glauben, dass für fremdsprachige Patient:innen die vollumfängliche Versorgung nicht mehr gewährleistet ist
- 57% empfinden negative Emotionen bei Kommunikationsschwierigkeiten mit fremdsprachigen Patient:innen
- Bewältigungsstrategien: Austausch mit Kolleg:innen, Hilfe/Rat holen, Emotionsbewältigung



Dibrani & Vukadin, 2021

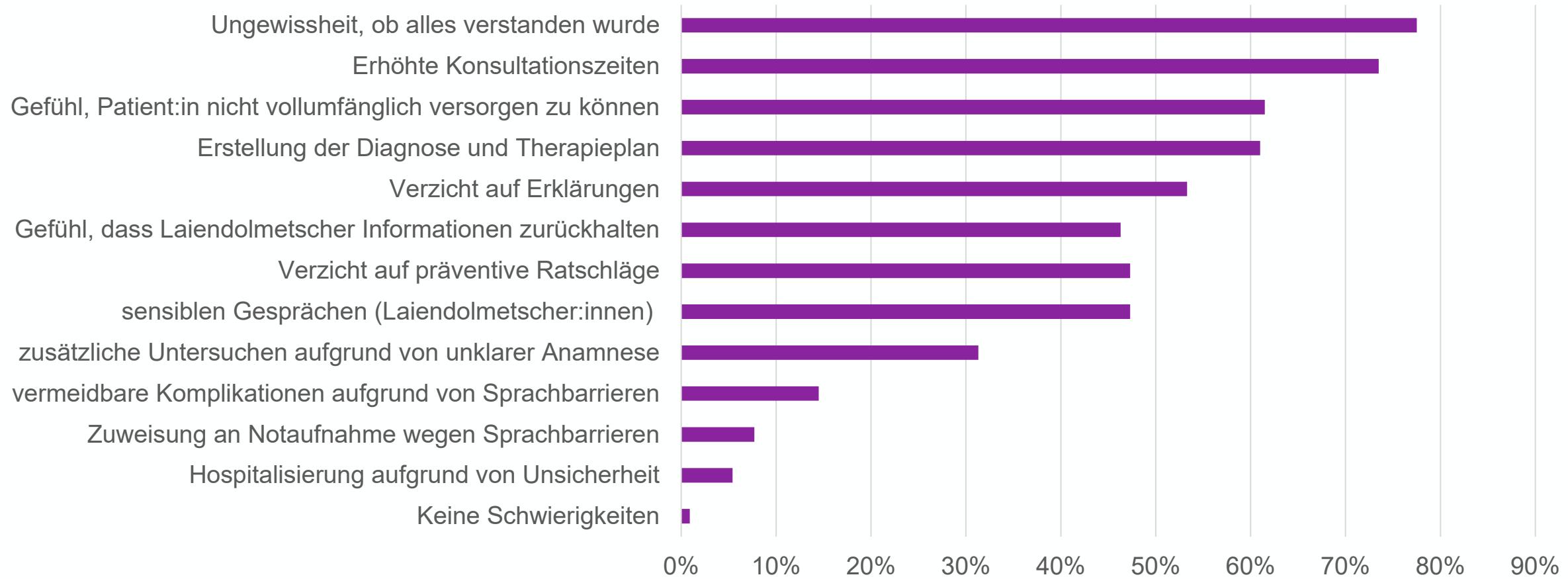
- keine negativen Emotionen
- Unsicherheit
- Unverständnis
- Ärger
- Mitleid
- Unbehagen
- Frustration
- Angst
- Schuld

Herausfordernde Situationen



Laukart & Grilli, 2021

Auswirkungen von Sprachbarrieren in Arztpraxen



Jaeger et al., 2019

Dolmetschen als Goldstandard

Stellungnahme der Nationalen Ethikkomission (NEK) am 26. Januar 2017:

1. Notwendigkeit des Kommunaldolmetschens bei Sprachbarrieren im Gesundheitswesen
2. Sensibilisierung der Gesundheitsfachpersonen für interkulturellen Herausforderungen
3. Systematische Erfassung von Daten zur Gesundheit der Migrant:innen und Sprachbarrieren



Reality check: Dolmetschfachpersonen als Goldstandard?

Zusammenfassung von Laukart & Grilli, 2021, Grond, 2022; Lehr & Gieshoff, 2022 und Jaeger et al, 2019:

Häufigste Kommunikationsstrategien

- Maschinelle Übersetzung
- Angehörige als Laiendolmetscher:innen
- Nonverbale Kommunikation / Gestik & Mimik

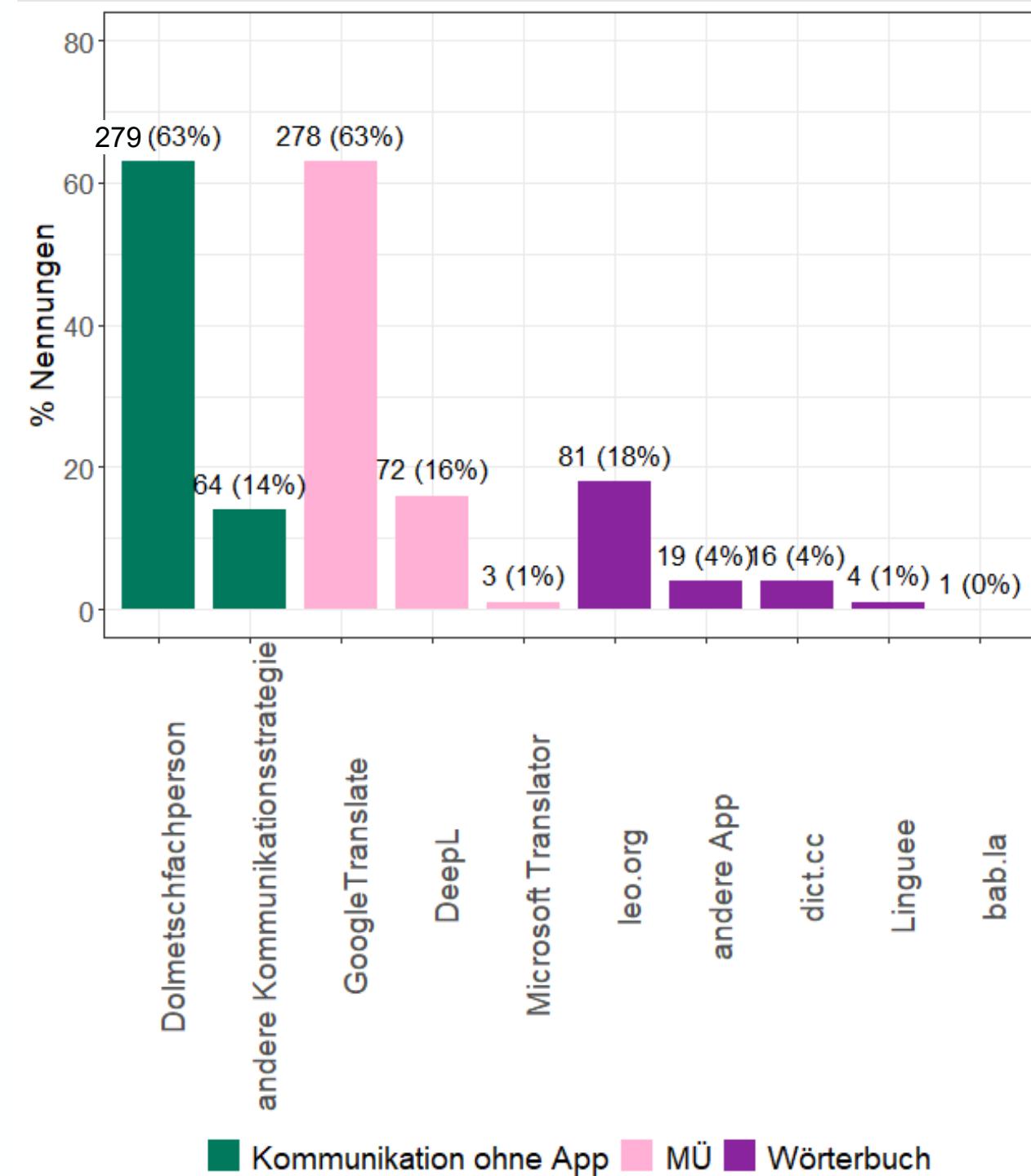
> Dolmetschfachpersonen scheinen eher seltener eingesetzt zu werden.

Videodolmetschen
Vor-Ort-Dolmetschen
Gesundheitsfachpersonal
Übersetzungsapp
Angehörige
nonverbal
Sprachkenntnisse
Bilder
vereinfachen
Telefondolmetschen

Nutzung maschineller Übersetzung

- 80% der Gesundheitsfachpersonen nutzen min. eine Übersetzungsapp.
- 78% der Gesundheitsfachpersonen gaben min. eine analoge Verständigungsmöglichkeit an.
- Digitale Wörterbücher wurden von 27% der Befragten ausgewählt.
- Am häufigsten genutzt: GoogleTranslate

Grond, 2022

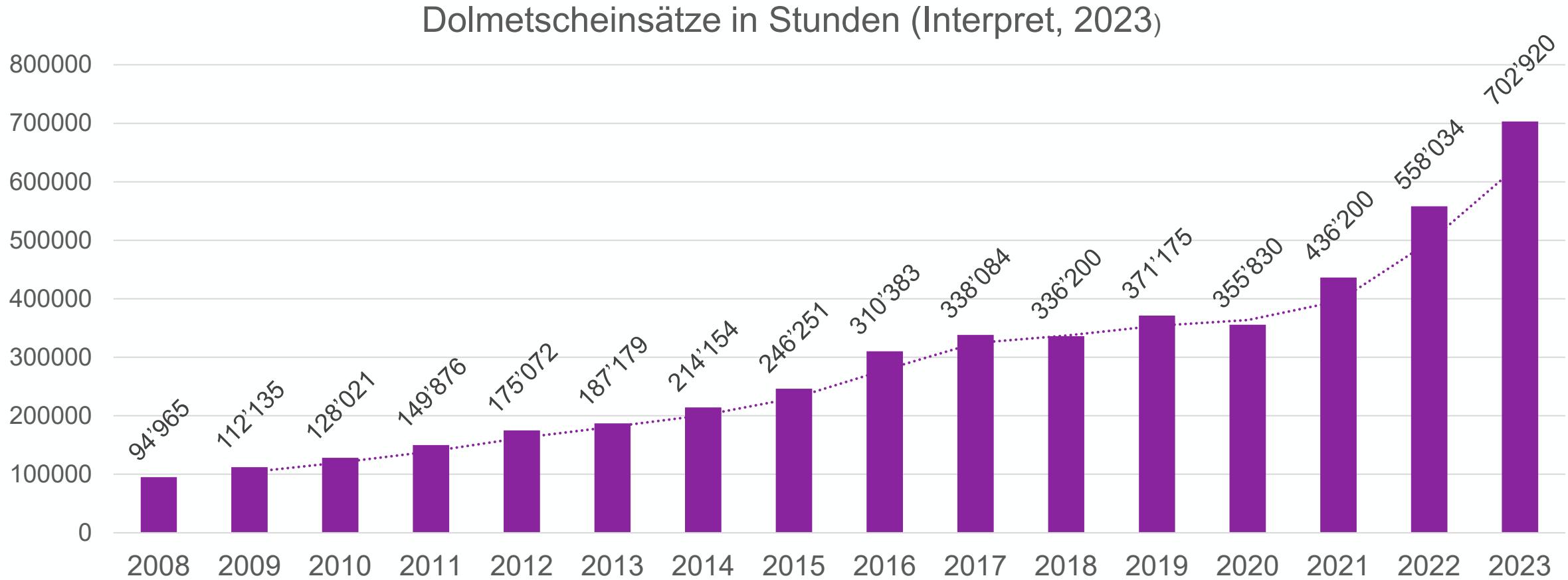


Verwendung von Übersetzungsapps

Verwendungszweck	Anzahl	Prozent
Gespräche mit Patient:innen und Angehörigen	289	65%
Übersetzen von E-Mails	113	26%
Internetrecherche	94	21%
Übersetzen von Notizen	79	18%
Übersetzen von Berichten	63	14%
Gespräche mit Kolleg:innen	31	7%
Telefonische Gespräche	30	7%
Notfälle	22	5%
Anderes	20	4%

Grond, 2022

Anstieg des Dolmetschbedarfs



Wann maschinelle Übersetzung? Wann Dolmetschen?



Maschinelle Übersetzung

- Wohlbefinden, einfache medizinische Fragen (65:4)
- Informationen zu anstehenden Behandlungen und Pflegemassnahmen (30:10)
- Termine und Alltagskommunikation (17:4)

Kein klarer Trend / unklar

- Ein- und Austrittsgespräche, Visite (22:34)
- Anamnese, einfache Konsultationen (18:32)
- Patient:innenedukation (8:14)
- Unklar (18:54)

(professionelles) Dolmetschen

- Notfall, ohne Alternative (8:34)
- Komplexe Situationen und Einverständnis (7:140)
- Lange, schwierige Gespräche (0:40)
- Gespräche mit Angehörigen (0:66)

Kategorien, die von insgesamt > 20 Befragten angegeben wurden.
Quelle: Grond, 2022

Herausforderungen bei der Nutzung von Übersetzungsapps

«Es braucht, denke ich, gewisse intellektuelle Fähigkeiten, dass man mit dem Tool umgehen kann, weil man muss quasi schon die Fähigkeit haben, und die haben nicht alle Leute, einen Satz auf verschiedene Arten zu formulieren.»

(Lehr & Gieshoff, 2022; I2, 07:21)

Nennungen von min. 3 Teilnehmenden:

- Risiko von Übersetzungsfehler (8)
- Nuancen gehen verloren (4)
- Zeitaufwändig, anstrengend (4)
- Fehlender Datenschutz (3)
- Übersetzungsapp wirkt als Barriere (3)
- Erfordert gewisse Fähigkeiten (3)

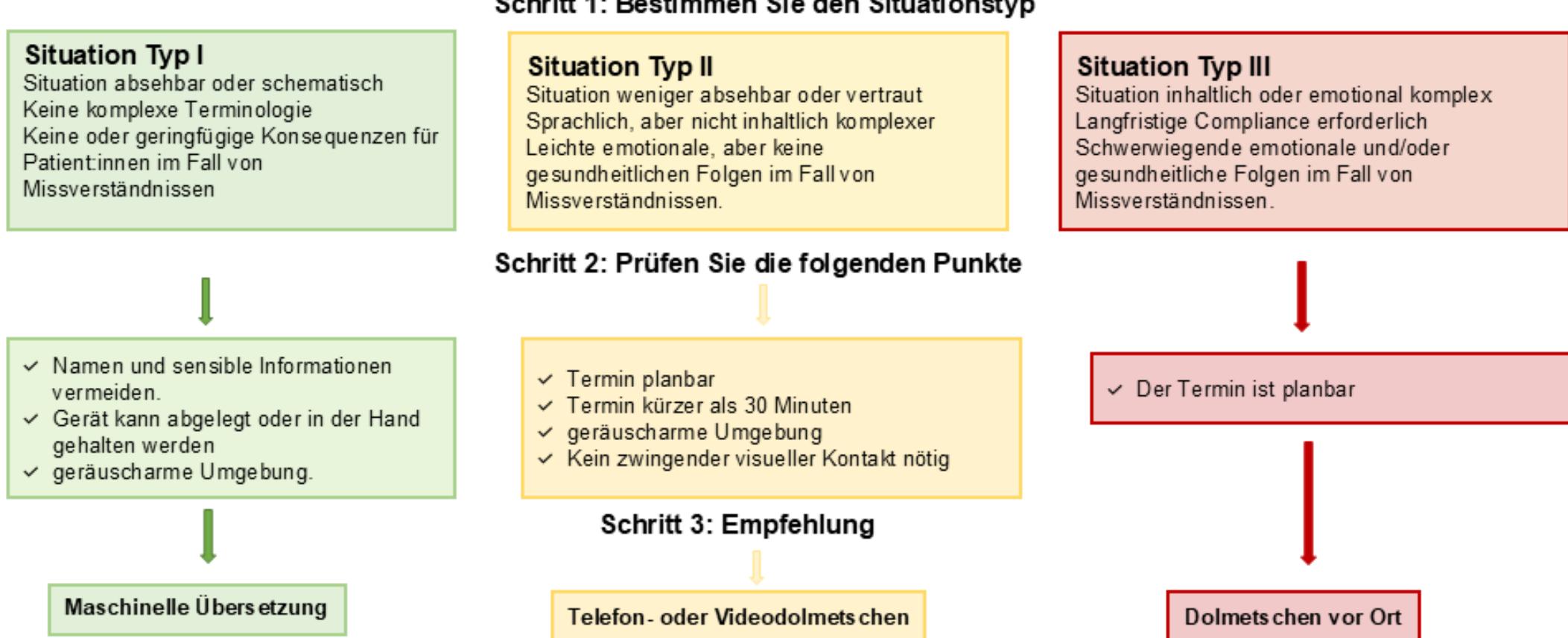
Herausforderungen beim Einsatz von Dolmetschfachpersonen

Schwierigkeiten liegen vor allem in der **Planung**:

- Bedarf nicht immer planbar
- Dolmetschfachperson (auch bei Planung) nicht verfügbar



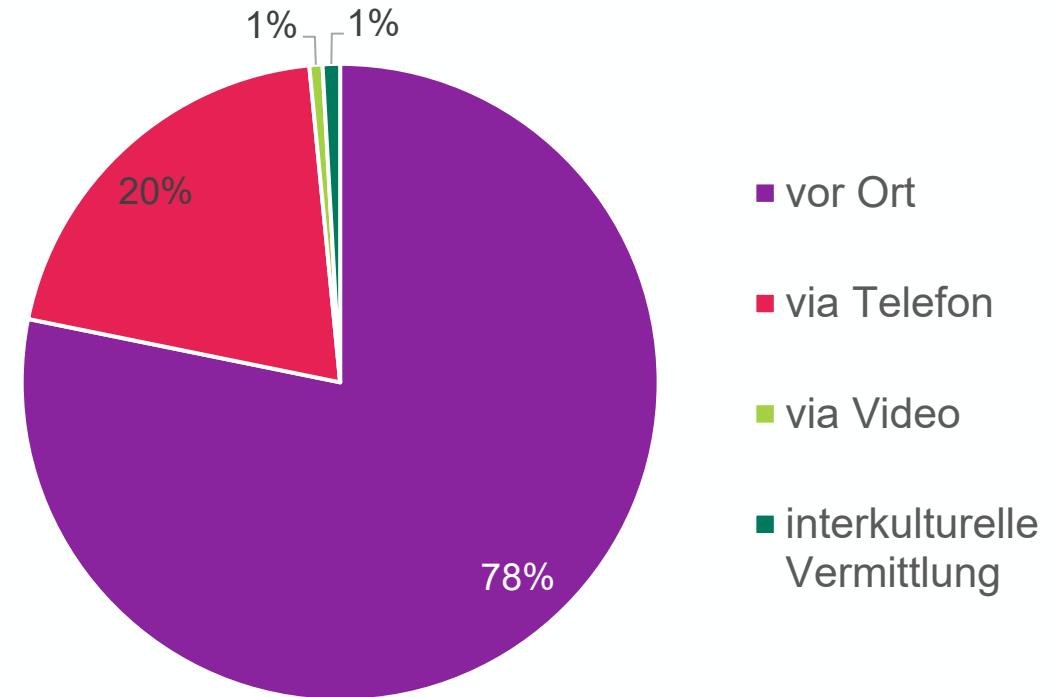
Entscheidungsbaum



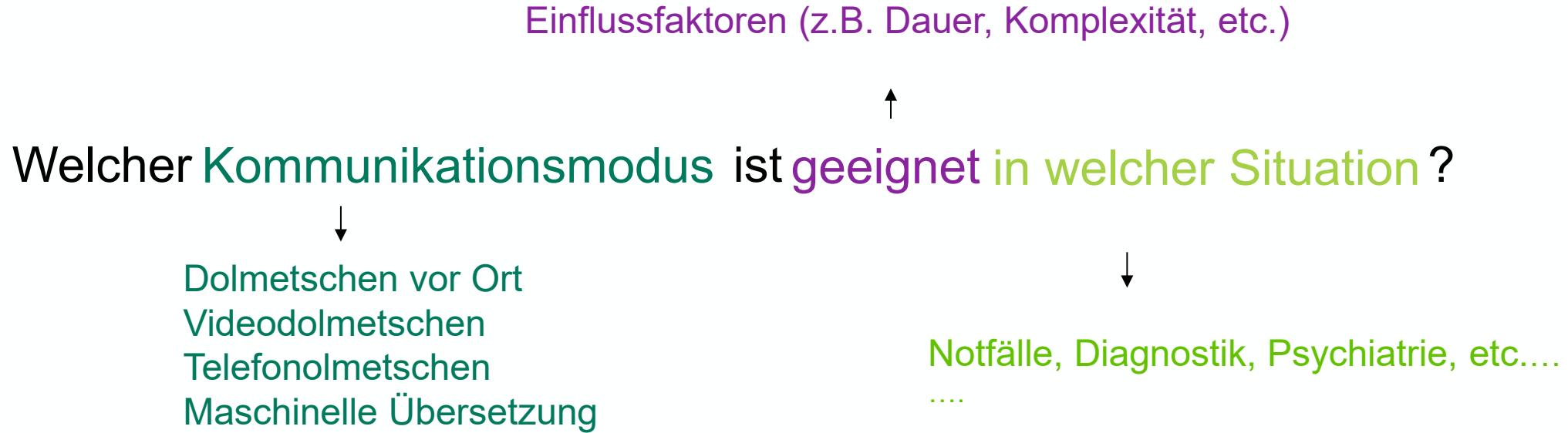
Lehr & Gieshoff, 2022

Untergenutzt: Video- und Telefondolmetschen

- Dolmetschen vor Ort: 78% aller Einsätze (Interpret, 2023)
- Telefon-/Videodolmetschen wenig genutzt, aber Potenzial für ungeplante Gespräche oder wenn Dolmetschfachpersonen in der Nähe nicht verfügbar sind.
- Warum?



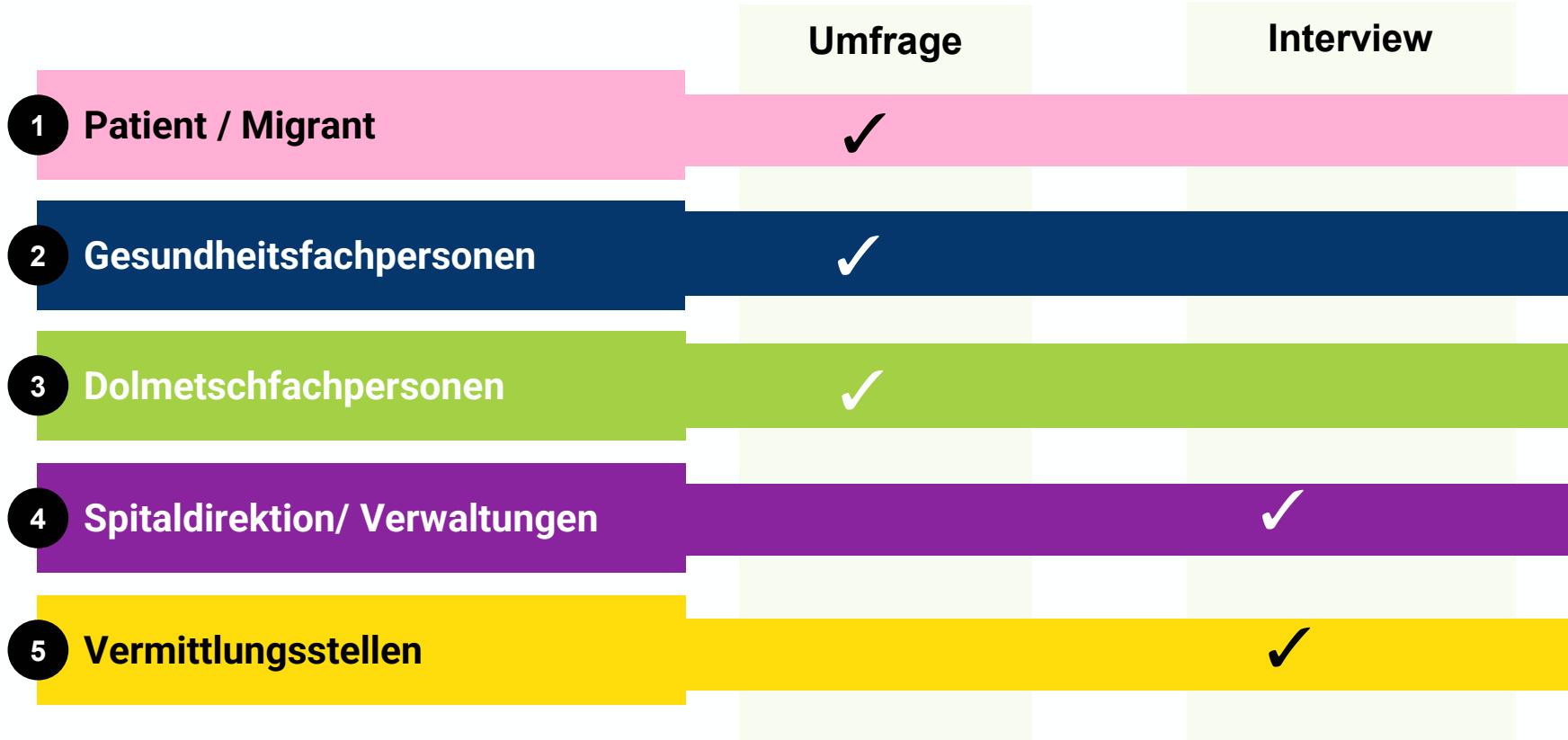
AMIT: Assessment of multimodal interpreting tools



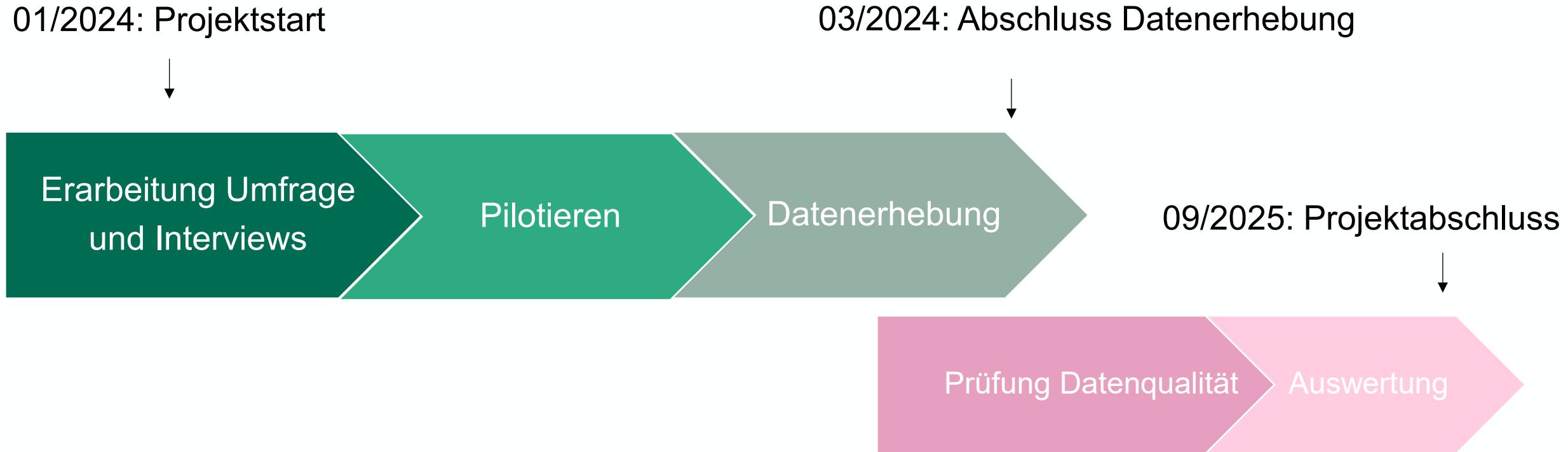
Eine Kooperation mit:



AMIT: Vorgehensweise



AMIT: Projektverlauf und derzeitiger Stand



Fazit und Ausblick

- Auswirkungen von Sprachbarrieren :
 - Gegenseitiges Verständnis erschwert, erhöhter Zeitaufwand
 - Unsicherheit und Gefühl, Patient:innen nicht gerecht zu werden
 - Reduzierte Kommunikation
- Strategien zur Überbrückung:
 - Maschinelle Übersetzung
 - Angehörige als Laiendolmetscher:innen
 - «Hände und Füsse»
- Trotz Übersetzungsapps ist die Zahl der Dolmetscheinsätze gestiegen
 - > Bewusster Einsatz abhängig von den situativen Anforderungen

Herzlichen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!