

Erfahrungen mit virtuellen Patientengesprächen: Videodolmetschen

Dr.ⁱⁿ Maria Kletečka-Pulker

Institut für Ethik und Recht in der Medizin

Geschäftsführerin Österreichische Plattform

Patientensicherheit

Recht auf gleichen Zugang zu
Behandlung und Pflege



Gesundheitsziel 2: Für gesundheitliche Chancengerechtigkeit zwischen den Geschlechtern und sozioökonomischen Gruppen, unabhängig von Herkunft und Altersgruppen

PatientInnen- und MitarbeiterInnensicherheit

- gelingende und qualitätsgesicherte Kommunikation = zentrales Element in der Gesundheitsversorgung

- Durch Sprachbarriere
 - Unzufriedenheit
 - Erhöhung des Fehlerrisikos
 - Über- und Unterversorgung
 - Häufig Zwischenfälle und Fehler

- Seit 2015 Videodolmetschen im Regelbetrieb

Barrierefreie Kommunikation im Gesundheitswesen Österreich



Interpreting Sessions July to December 2019– Top 10 languages



www.videodolmetschen.at

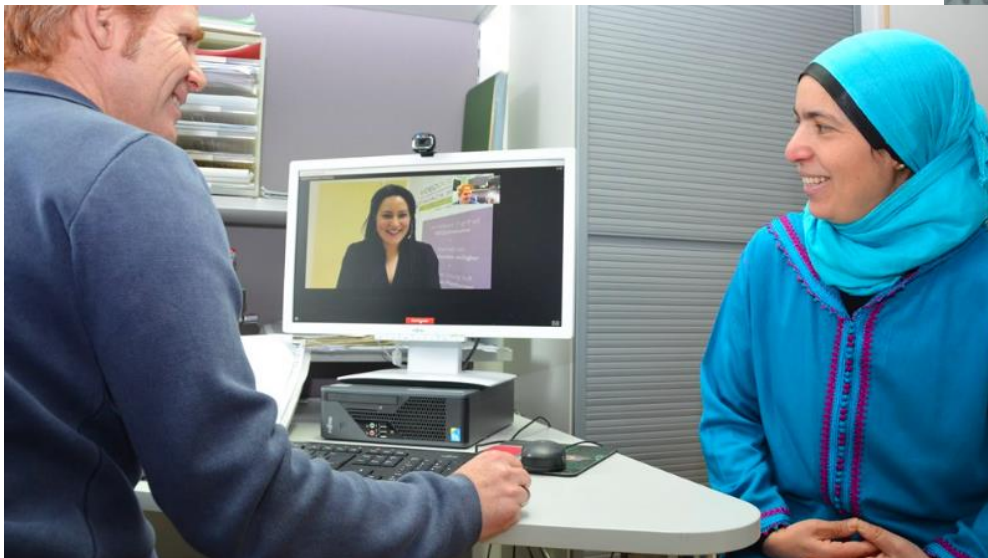
- Plattform Patientensicherheit Begleitstudien
 - zum neuen Arbeitssetting
 - Veränderung PatientInnenverhältnis
- Supervision

- **Formale Rahmenbedingungen I**
 - Rechtliche Einbindung
 - Festlegung der Verantwortlichkeiten
 - Datensicherheit
 - Authentifizierung der beteiligten Personen –
elektronische Signatur
 - Internetverbindung

- Auswahl Gerät
- Standort



- Platzierung und Radius Kamera
- Mikrophon
- Positionierung der teilnehmenden Personen
- Einschulung



Virtuelles Patientengespräch durch Videodolmetschen

- Inhaltliche Vorgaben
 - Erreichbarkeit – fixe Zeitvorgabe oder spontan
 - Mögliche Vorbereitungszeit
 - Begrüßung
 - Gesprächsführung
 - Pausen (Bildschirmpausen verpflichtend in Ö)

Virtuelles Patientengespräch durch Videodolmetschen

- Dolmetschen auf Distanz ist eine größere Belastung als vor Ort
- Daher regelmäßig Pausen – beachte gesetzliche Vorgaben der Bildschirmpausen
- Studien belegen bei DolmetscherInnen, dass Konzentration nach 15 Min abnimmt
- Empfehlung BDÜ: nach 45 Pause, am Tag nicht mehr als 6 Stunden Dolmetschen
- idealerweise Vorbereitungsmöglichkeit vor dem Gespräch

Virtuelles Patientengespräch durch Videodolmetschen – Vorgaben

DolmetscherInnen dolmetschen in der Regel in der ersten Person Singular. Das „Ich“ steht in diesem Fall nicht für den/die DolmetscherIn selbst, sondern für den/die jeweilige/n RednerIn.

Möchten DolmetscherInnen etwas in ihrer Funktion als Sprach- bzw. KulturmittlerInnen beitragen, so wird dies entsprechend kommuniziert.

Männliche / weibliche DolmetscherIn:

Kann ausgewählt werden

Dies ist vor allen Dingen bei gynäkologischen oder urologischen Untersuchungen, sowie bei heiklen Inhalten (ProstschG, Frauenhäuser) von Vorteil.

- Vermeiden Sie Formulierungen wie: „Fragen Sie ihn, ob...“, oder „Sagen Sie ihr, dass...“, verwenden Sie stattdessen bei der Kommunikation mit KlientInnen oder PatientInnen die direkte Rede.
- Bitte nicht gleichzeitig sprechen, da es sonst zu Tonaussetzern und Informationsverlust kommen kann.

Ergebnisse Studie

- 97% der Gesundheitsberufe, die Videodolmetschen verwendet haben – würden ihn wieder verwenden
- Effizienz und Verlass auf Genauigkeit der Übersetzung
- Neutralität und Objektivität durch professionelle DolmetscherInnen
- Erhöhtes Sicherheitsempfinden
 - Rechtssicherheit
 - MitarbeiterInnen- & PatientInnensicherheit
- Abdecken von „Randzeiten“ und schnelle Verfügbarkeit

Gründe für Nicht-Nutzung

- Fehlende Zustimmung der Führungsebene
 - ABER: Verbandverantwortlichkeitsgesetz
- Kosten
- mangelnde Information und Bekanntheit des Tool
- Skepsis und Vorbehalte gegenüber neuer Technik und neuem Tool
 - Überlastung/Übersättigung
- Hindernde interne Prozesse
- Verfügbarkeit nicht barrierefrei genug – wichtig Standort
- bisheriger Lösungsansätze sind zur Gewohnheit geworden

Barrierefreie virtuelle Kommunikation = Führungsaufgabe

- Träger einer Krankenanstalt hat im Sinne der MitarbeiterInnen- als auch PatientInnensicherheit
- Vorsorge für eine barrierefreie Kommunikation zu treffen und – klare Rahmenbedingungen schaffen
- ein rechtlich sicheres Arbeitsumfeld zu schaffen
- Notwendig Einbindung des Qualitätsmanagements für längerfristige Etablierung – Führungsaufgabe
- Patientensicherheit, Wahrung der Selbstbestimmung

Danke für die Aufmerksamkeit!



Maria Kletečka-Pulker, Sprachbarriere im Gesundheitsbereich – Reduktion des Haftungsrisikos mittels Videodolmetschen, Zeitschrift GesundheitsRecht (GesR) 2016, 197ff

Kletečka-Pulker, M./Parrag, S. (2016): Kinder als Laiendolmetscher im Gesundheits- und Sozialbereich. Wenn Kinder Dolmetschen: Haftungsrisiken und Probleme einer gängigen Praxis. In: iFamZ 11/2, 101ff