

Kommunales

FRANK MÜLLER, ANNE SIMMENROTH

Projektbeginn DICTUM Friedland: Können digitale Kommunikationshilfen gegenseitiges Verstehen verbessern?

Sich in Behandlungssituationen bezüglich seiner eigenen Belange verständigen zu können, ist Voraussetzung für eine adäquate medizinische Behandlung. Doch gerade dies ist bei nicht-deutsch sprechenden Patient*innen und ihren Behandler*innen häufig nicht der Fall: Dolmetscher*innen können in solchen Situation helfen, sind aber gerade im hausärztlichen Bereich bei spontanen Konsultationen fast nie verfügbar – unabhängig von der meist nicht geklärten Kostenübernahme. Diagnose- und Indikationsstellungen und die Einleitung von (medikamentösen) Therapien können zu einer unsicheren Gratwanderung für Hausärzt*innen und deren Patient*innen werden.

Übersetzungssoftware als Kommunikationshilfe im Wartezimmer

Das Projekt DICTUM will mit einer multilingualen Übersetzungssoftware Ärzt*innen und Patient*innen bei der hausärztlichen Konsultation unterstützen. Dabei bekommen Patient*innen im Wartezimmer einen Tablet-PC ausgehändigt, der sie strukturiert über ihre Symptome und anderen Anliegen befragt. Dabei werden auch persönliche Einschätzungen der Patient*innen abgefragt, sodass zum Beispiel Sorgen oder Befürchtungen und individuelle Krankheitskonzepte ausgedrückt werden können. Am Ende bekommt der*die Ärzt*in eine Zusammenfassung der Angaben ausgedruckt – auch ein mehrsprachiger Ausdruck für den*die Patient*in ist möglich, so dass sie*er in der Konsultation auf bestimmte Dinge hinweisen kann. Fragen und Antwortmöglichkeiten der Abfrage werden Patient*innen durchgängig video- und audiobasiert dargeboten, sodass auch schriftunkundige Patient*innen (funktionelle Analphabet*innen) die Kommunikationshilfe verwenden können. Zudem können durch audiobasierte Sprachwiedergaben Dialektformen abgedeckt werden, für die es kein schriftsprachliches Äquivalent gibt. Die Kommunikationshilfe ist dabei kultursensibel (etwa in der Beschreibung der Symptome) gestaltet, und ermöglicht auch eine kulturelle

Übersetzungsleistung mit Erläuterungen für die behandelnden Ärzt*innen. Die Kommunikationshilfe unterstützt Arabisch (Modern Standard Arabic und vier wesentliche arabische Dialekte), Farsi, Paschtu, Türkisch und drei kurdische Sprachen (Kurmandschi, Sorani, Zaza) und deckt damit ein Großteil des nicht-deutschsprechenden Patient*innenkollektives ab. Bei Bedarf sollen während des Projekts weitere Sprachen ergänzt werden. Es soll zudem kommunikative Rückkanäle für die behandelnden Ärzt*innen angeboten werden, sodass gerade in den sensiblen Bereich Medikamenteneinnahme und Terminvergabe das Verstehen für die Patient*innen erleichtert wird. Die Kommunikationshilfe kann dabei weder Diagnosen stellen, noch soll sie Dolmetscher*innen oder gar Ärzt*innen ersetzen: sie ist vielmehr für Situationen gedacht, in denen eine Dolmetscherversorgung schwer zu gewährleisten ist (spontane Vorstellungen, ländliche Räume, Notfälle) oder sich Patient*innen (allein) vorstellen, die außer ihrer Muttersprache keinerlei weitere Sprachkenntnisse haben.

Erprobung in Friedland

Die Kommunikationshilfe soll während der zweijährigen Projektlaufzeit zunächst in der allgemeinmedizinischen Sprechstunde im Grenzdurchgangslager Friedland erprobt werden. Durch umfangreiche Begleitforschung möchten wir herausfinden, ob sich das gegenseitige Verstehen verbessert – und dadurch Rekonsultationen, die häufig aufgrund von Missverständnissen auftreten, seltener werden. Die in Friedland in der Praxis getätigten Erfahrungen sollen dabei ebenfalls in inhaltliche und technische Verbesserungen umgesetzt werden. Im letzten Projektjahr soll die Kommunikationshilfe fünf allgemeinmedizinischen Praxen der Region zur Verfügung gestellt werden. Das Projekt wird gemeinsam getragen vom Institut für Allgemeinmedizin, der Landesaufnahmebehörde Niedersachsen, den Maltesern in der Diözese und dem Softwareentwicklungsteam aidminutes. Finanziert wird das Projekt vom Land Niedersachsen (Förderrichtlinie Gesundheitsregionen), der Europäischen Union und der Robert-Bosch-Stiftung.

Literatur bei den Verfasser*innen

FRANK MÜLLER, ANNE SIMMENROTH, Institut für Allgemeinmedizin, Universitätsmedizin Göttingen, Humboldtallee 38, 37073 Göttingen, Tel.: (05 51) 392 26 38, E-Mail: frank.mueller@med.uni-goettingen.de, www.dictum-friedland.de