

Herausforderungen durch Sprachbarrieren bei der Aufklärung

Dr Maria Kletecka-Pulker

Dr Gernot Gerger

Mag. Sophie Klomfar



LUDWIG
BOLTZMANN
INSTITUTE

Digital Health and Patient Safety



MEDIZINISCHE
UNIVERSITÄT WIEN

Größte Gefahren für PatientInnensicherheit

1. Aufklärung von PatientInnen

Sowohl die Aufklärung generell (20 %) als auch die Aufklärung nicht-deutschsprachiger PatientInnen (18,4 %) wurden am häufigsten als potenzielle Risikoquellen angegeben (siehe näher: Sprachbarrieren als Fehlerquelle).

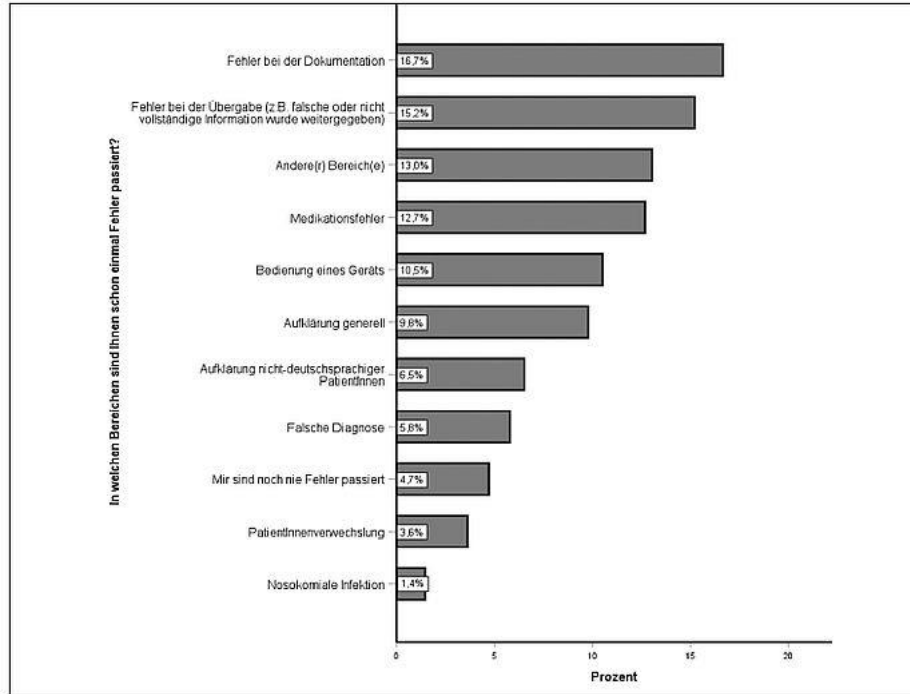
2. Fehler bei der Dokumentation

Sowohl Fehler bei der Dokumentation selbst (17,1 %) als auch Fehler bei Über- und Weitergabe von Informationen (15,8 %) wurden von jeder sechsten Person als Risikobereiche angegeben.

3. Mit deutlichem Abstand zu den ersten zwei Gefahrenquellen wurden "**Medizinische Fehler**" als Risikobereich für rechtliche Konsequenzen ausgewählt: Darunter fielen die Bereiche der Medikationsfehler (9,1 %), der falschen Diagnosen (6,8 %) oder PatientInnenverwechslungen (6,2 %).

Das Schlusslicht bilden die nosokomialen Infektionen (2,6 %).

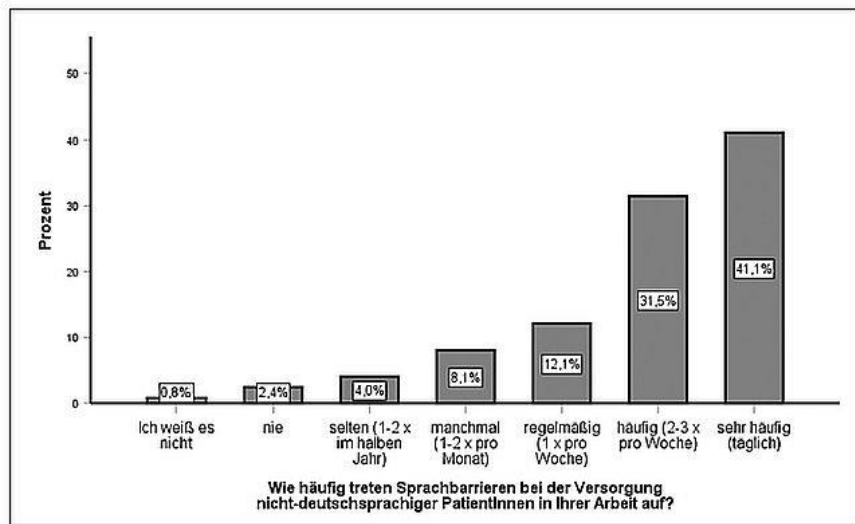
Patientensicherheit – Kommunikation



Kletecka-Pulker, Eitenberger, Doppler, Albrecht, Fischer, PatientInnen- und ÄrztInnensicherheit im Verhältnis zu rechtlichen Rahmenbedingungen, JMG 2021, 92ff.

Patientensicherheit – Kommunikation - Sprachbarriere

Eine nicht überwundene Sprachbarriere nicht nur große Gefahr für eine rechtlich einwandfreie Behandlung sondern vor allem für das Wohl des Patienten



Aufklärung bei Sprachbarriere

Keine Sonderbestimmungen – allgemeine Regelungen

Generell muss Arzt/Ärztin überzeugen, ob PatientIn oder gesetzlicher Vertreter alles verstanden hat
Einwilligung ist Voraussetzung für rechtmäßige Heilbehandlung

Prüfung Sprachverständnis

Wieweit können Angaben in dt. Sprache über den Gesundheitszustand und geplante Behandlung gegeben werden

Vermeidung von Fachausdrücken

Verständliche Umgangssprache

Idealerweise professioneller Dolmetscher vor Ort

Vorsicht bei LaiendolmetscherInnen (MitarbeiterInnen und Angehörigen)

Problem: Tätigkeitsprofil

Umfang der Versicherung

Studien belegen hohe Fehlerhäufigkeit

Videodolmetschen => reduziert Haftungsrisiko, da nachweislich professionellen Dolmetscher zur Verfügung gestellt hat



Study 1 – Patients: Why is professional interpreting necessary?

- Pre-operation anesthesia information over telephone:
 - 2 doctors using guideline
- 90 Patients elective operations:
 - 1/3 lay interpreter; 1/3 professional interpreter; 1/3 native German
- Questionnaire - researcher + professional interpreter:
 - Subjective feeling of understanding, etc ...: 8 questions
 - Remembering facts about narcosis: 4 questions (correct/ incorrect)



Study 1 – Patients: Did you have the feeling to understand everything?

lay
interpreter

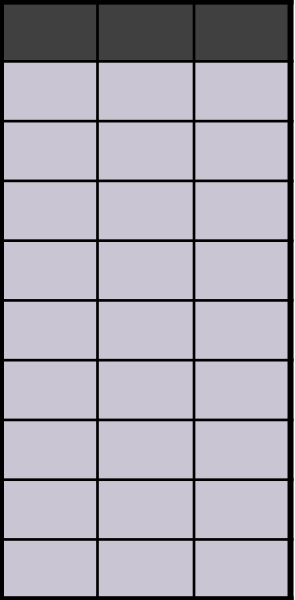
professional
interpreter

native
german

NO

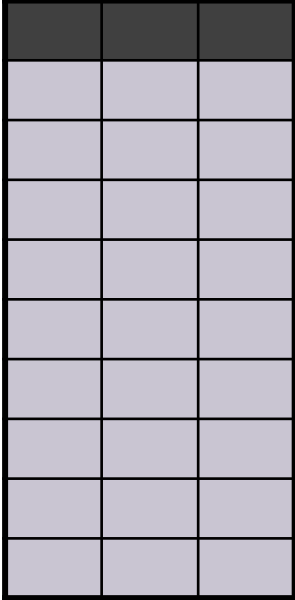
YES

Study 1 – Patients: Did you have the feeling to understand everything?



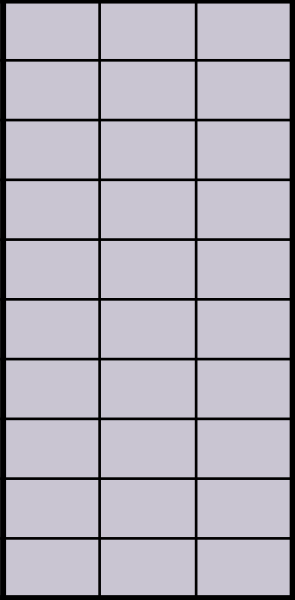
lay
interpreter

97 % YES



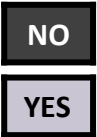
professional
interpreter

97 % YES

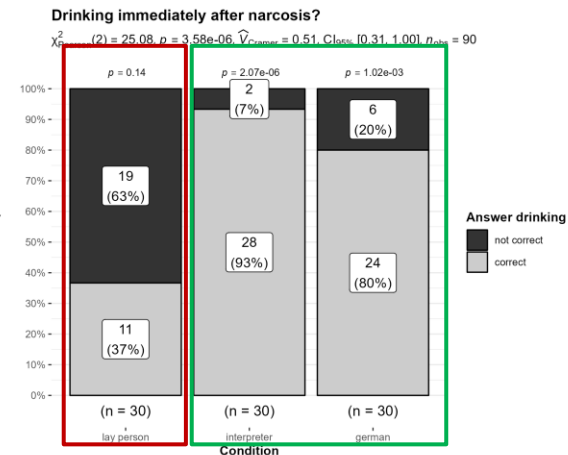
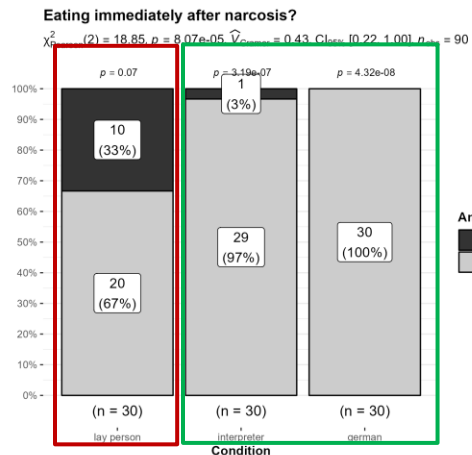
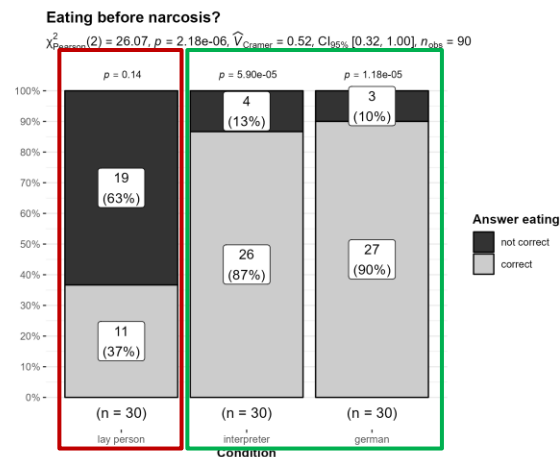
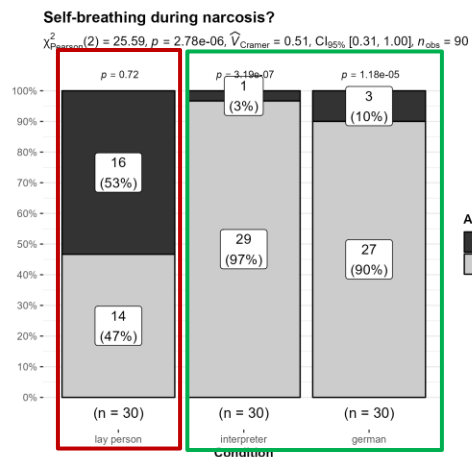


native
German

100% YES



Study 1 – Patients: Did they, ... really???



Study 2 - Interpreters: How do interpreters perceive remote interpreting?

- Aim: Enabling + hindering factors of remote interpreting
- Participants: 87 professional interpreters
 - High experience in video + telephone + in person (most)
 - Online questionnaire during first Covid-19 lockdown
- Methods triangulation – qualitative and quantitative



Study 2 - Interpreters: How do interpreters perceive video remote interpreting?

What burdens, difficulties, and challenges come to mind while using video interpretation?

What advantages do you experience when using video interpreting?

Visualized qualitative results:

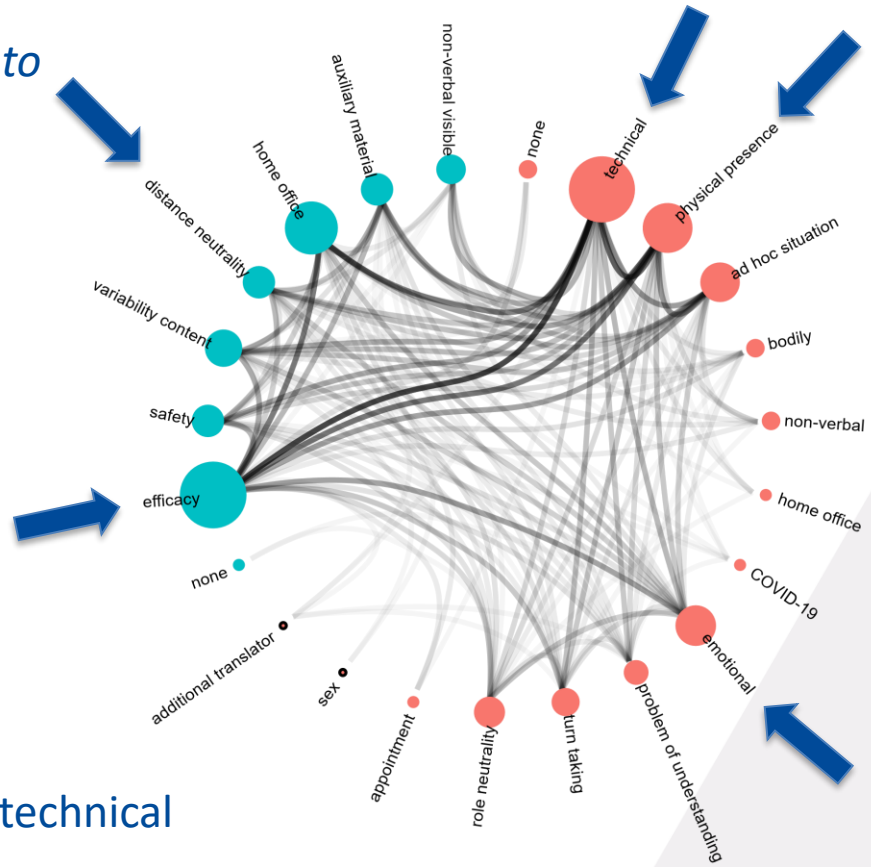
- 14 hindering topics (red)
- 7 enabling topics (blue)
- Frequency (size)
- Co-Occurrences (strength connection)

Video translation services:

- efficient, feasible, satisfaction high

Call for:

- Adequate training and technical implementation
- Supervision



Barrierefreie Kommunikation bringt nachweislich Diagnosesicherheit

Vielen Dank für Deine Aufmerksamkeit

References:

- **Kletečka-Pulker, M.**, Parrag, S., **Doppler, K.**, **Völkl-Kernstock, S.**, Wagner, M., & Wenzel, T. (2021). Enhancing patient safety through the quality assured use of a low-tech video interpreting system to overcome language barriers in healthcare settings. *Wiener klinische Wochenschrift*, 133(11-12), 610-619. <https://doi.org/10.1007/s00508-020-01806-7>
- Kaelin, L./**Kletečka-Pulker, M.**/Körtner, U. (Hrsg.) (2013): *Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit*. Schriftenreihe Ethik und Recht in der Medizin, Band 10. Verlag Österreich, Wien.
- **Kletečka-Pulker, M.**, Parrag, S. (2018). Videodolmetschen als Kommunikationshilfe bei Flüchtlingen. *Pädiatrie & Pädologie*, 53(S1), 56-60. <https://doi.org/10.1007/s00608-018-0588-z>
- **Kletečka-Pulker, M.** (2013): Patientenrecht auf muttersprachliche Aufklärung? Videodolmetschen – neue Wege der Kommunikation mit MigrantInnen im Gesundheitsbereich. In: Kaelin, L./**Kletečka-Pulker, M.**/Körtner, U. (Hg.) (2013): *Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit*. Schriftenreihe Ethik und Recht in der Medizin, Band 10. Verlag Österreich, Wien. 45-70.
- **Kletečka-Pulker, M.**, Parrag, S. (2015): Sprachbarrieren. In: Gausmann, P./Henninger, M./Koppenberg, J. (Hrsg.) (2015): *Patientensicherheitsmanagement*. De Gruyter, Berlin. 453-460.
- **Kletečka-Pulker, M.**, Parrag S. (2016). Kinder als Laiendolmetscher im Gesundheits- und Sozialbereich. Wenn Kinder Dolmetschen: Haftungsrisiken und Probleme einer gängigen Praxis. *iFamZ*. 11(2):5.