

Martyna Marta Zglenicka

SPEAK TO ME: DEVELOPEMENT OF INNOVATIVE SOFTWARE FOR THE OVERCOMING OF LANGUAGE BARRIERS BETWEEN HEALTHCARE PERSONNEL AND PATIENTS

La comunicazione è un elemento fondamentale per l'anamnesi e per un corretto inquadramento della diagnosi del paziente.

I problemi di comunicazione portano a diagnosi errate, aumento della mortalità e morbilità per il paziente. Le barriere linguistiche creano fragilità, fanno aumentare lo stress nel paziente. Ciò può portare il paziente ad avere paura per la propria condizione di salute, con una conseguente violenza del paziente contro tutto lo staff medico. Una patologia non trattata può diventare cronica e causare un aumento di spesa per tutto il sistema sanitario nazionale. Tutto questo può essere evitato da una comunicazione efficace.

I problemi di comunicazione sono all'ordine del giorno in ogni ospedale nel mondo. L'organizzazione Internazionale per le Migrazioni (IOM) ha dichiarato che stiamo vivendo la più alta frequenza di flussi migratori mai registrata nella storia. Nel 2017 circa 258 milioni di persone nel mondo, ovvero 1 su 30, vivevano fuori dalla loro nazione di nascita. La IOM ha anche stimato che nel 2050 ci saranno 405 milioni di migranti internazionali. Tutto questo significa che gli ospedali nel mondo vedranno aumentare gli accessi di persone che non parlano la lingua della nazione in cui si trovano, con il rischio di diagnosi errate, causate dalla presenza di barriere linguistiche.

Le barriere linguistiche diventano ancora più evidenti in situazioni come la pandemia che stiamo vivendo. Nei primi mesi della pandemia causata dal Covid-19, per la mancanza di strumenti per la comunicazione con pazienti stranieri, gli ospedali hanno contattato i dipartimenti di lingue straniere di varie università per chiedere aiuto volontario agli studenti. A causa della scarsità di strumenti di comunicazione e scarsità di risorse finanziarie per l'assunzione di interpreti, gli ospedali hanno basato il loro processo diagnostico sulle

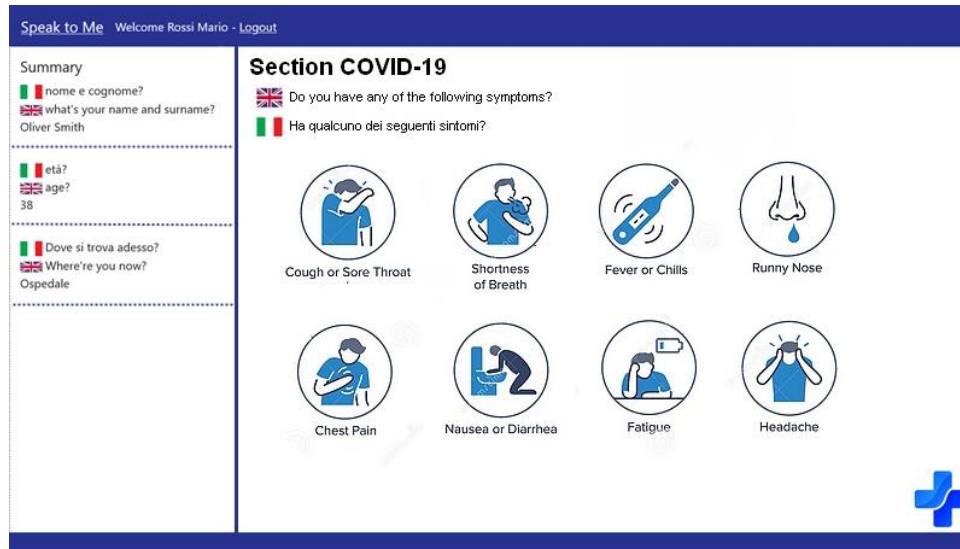
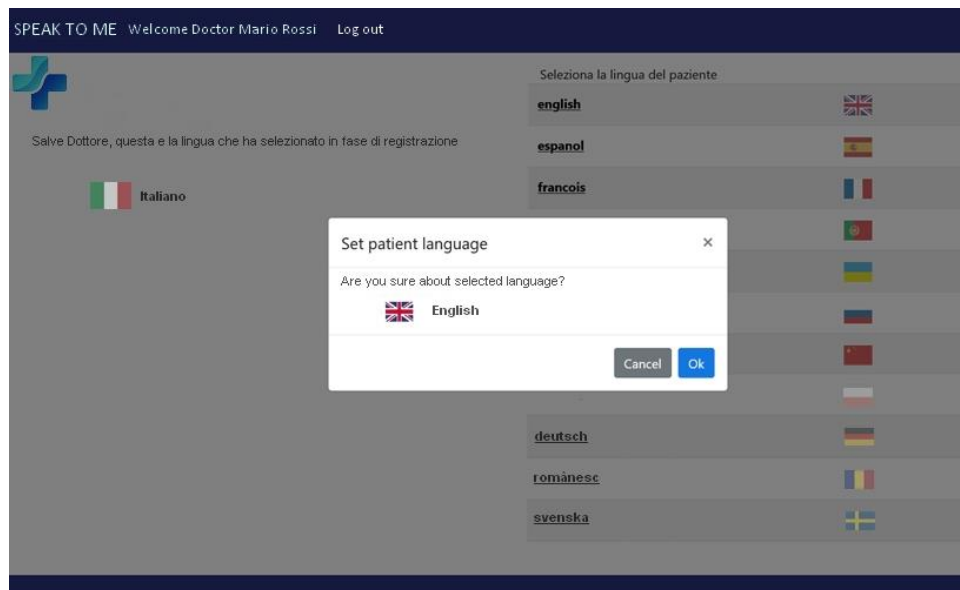
traduzioni di studenti, senza i quali l'anamnesi di questi pazienti estremamente fragili sarebbe stata impossibile.

L'obiettivo di questo studio sperimentale è quello di descrivere il processo di sviluppo del software "Speak to Me", confrontare l'accuratezza delle traduzioni tra il software "Speak to Me" e "Google Translate" e valutare se l'uso del software "Speak to Me" in ambito clinico migliora la comunicazione tra il personale medico e il paziente con barriere linguistiche.

La svolgimento dello studio ha coinvolto due componenti:

1. Lo sviluppo del software "Speak to Me" per la comunicazione tra medico e paziente con barriere linguistiche.
2. Una valutazione dell'accuratezza delle traduzioni mediche tra il software "Speak to Me" e "Google Translate".

Per tentare di risolvere il problema delle barriere linguistiche nella sanità, è stato sviluppato il software "Speak to Me". Questo è l'unico software multimodale che utilizzerà un'iconografia universalmente comprensibile e domande e risposte preimpostate, con spiegazioni, tradotte in 38 lingue da traduttori ufficiali per risolvere tutti i problemi di barriere linguistiche tra i professionisti sanitari e il paziente. Il software ha anche un valore medico-legale in caso di controversia legale, in contrasto con i traduttori automatici online che sono imprecisi e inutilizzabili per il personale medico. "Speak To Me" è un progetto innovativo che sarà utilizzato sul scala nazionale ed internazionale. Il software potrà essere utilizzato negli ospedali pubblici e privati (compresi i pronto soccorso e ambulatori), ambulanze, aeroporti, navi e alberghi. Il software aiuterà il personale medico-sanitario a relazionarsi con i pazienti stranieri con difficoltà comunicative, con i pazienti sordi, autistici, sopravvissuti allo stupro e altri.



67 domande di anamnesi sono state divise in due gruppi: psichiatria e COVID-19. Queste sono state tradotte tramite traduttori professionisti per il software "Speak to Me" e tramite il traduttore automatico "Google Translate" dall'inglese al polacco e dall'inglese all'arabo. Quindi entrambe le traduzioni - una eseguita da traduttori umani per "Speak to Me" e l'altra eseguita dal traduttore automatico Google Translate - sono state date a medici o studenti di medicina dell'ultimo anno per la valutazione secondo quattro criteri: competenza linguistica, adeguatezza, significato e gravità della traduzione per il paziente.

Le traduzioni polacche e arabe sono state analizzate separatamente, prendendo in considerazione le traduzioni fatte da traduttori umani che lavorano per "Speak to Me" e le traduzioni ottenute da "Google Translate". Di queste categorie la più importante da quelle analizzate è la gravità:

a) GRAVITÀ- POLACCO

- Il 100% delle frasi tradotte da traduttori umani per "Speak to Me" ha ottenuto il punteggio più alto= 5 mentre,
- l'85,1% delle frasi tradotte da Google Translate ha ottenuto il punteggio più alto.

In caso di gravità, i punteggi 1 e 2 predispongono al pericolo per il paziente o alla compromissione dell'assistenza sanitaria del paziente.

- Lo 0% delle frasi tradotte da traduttori umani per "Speak to Me" ha ottenuto punteggi 1 o 2 mentre,
- il 4,5% delle frasi tradotte da Google Translate ha ottenuto punteggi 1 o 2.

Le frasi che hanno ottenuto il punteggio 1 o 2 e allo stesso tempo predisponivano il paziente a un pericolo grave erano:

- Ti sei fatto male intenzionalmente in qualche modo? (risultato di Google Translate: Ti sei ferito di proposito?)
- Succede in questi giorni? (Risultato di Google Translate: Sta accadendo in questo secolo?)

b) GRAVITÀ- ARABO

- Il 94% delle frasi tradotte da traduttori umani per "Speak to Me" ha ottenuto il punteggio più alto= 5 mentre,
- il 73,1% delle frasi tradotte da Google Translate ha ottenuto il punteggio più alto.

In caso di gravità, i punteggi 1 e 2 predispongono al pericolo per il paziente o alla compromissione dell'assistenza sanitaria del paziente.

- L'1,5% delle frasi tradotte da traduttori umani per "Speak to Me" ha ottenuto punteggi 1 o 2 mentre,

- il 4,5% delle frasi tradotte da Google Translate ha ottenuto punteggi 1 o 2.

La frase che ha ottenuto il punteggio 1 o 2 e allo stesso tempo predisponeva il paziente per un grave pericolo erano:

- Ha mai provato almeno una delle seguenti sensazioni per la maggior parte del tempo per un periodo di almeno due settimane?

(Risultato di Google Translate: Hai mai fatto una delle sensazioni per la maggior parte del tempo nelle le ultime due settimane?)

L'accuratezza delle traduzioni fornite da Google Translate contribuisce chiaramente all'aumento della compromissione e del ritardo delle cure mediche dei pazienti. A causa dei bassi punteggi in tutte e quattro le categorie (competenza linguistica, significato, adeguatezza e gravità), l'uso di questo strumento di traduzione può contribuire a creare un pericolo reale per il paziente.

L'uso di strumenti basati sulla traduzione umana può essere la soluzione per la comunicazione tra il paziente e il personale sanitario in presenza di barriere linguistiche. I punteggi di tutte le categorie che contribuiscono alla descrizione della valutazione delle traduzioni erano significativamente più alti che nel caso di Google Translate. Questo contribuisce a diminuire la possibilità di compromettere la cura dei pazienti e il pericolo per il paziente, rispetto ai traduttori automatici che non si basano su traduzioni umane.