



Die AllKidS-Spitäler auf dem Weg zu Kompetenzzentren Migrant Friendly Hospital

Einander verstehen



Durch die Teilnahme am Programm «Migrant Friendly Hospitals» wird in den drei AllKidS-Kinderspitälern die Gesundheitskompetenz von fremdsprachigen Kindern und ihren Familien erhöht. Das Spitalpersonal reagiert im Alltag sensibler und kompetenter auf die Bedürfnisse von Migranten und Migrantinnen.

Text: Marianne Keller, Claudia Schönbachler, Cornelia Sidler, Fabiola Huber
Fotos: Universitäts-Kinderspitäler beider Basel, [©]INTERPRET, Martin Glauser

Die Diversität der Schweiz wird unter anderem auch durch den Anteil von 23% Migrationsbevölkerung geprägt (Call to Action, 2013). Entsprechend werden in den Schweizer Spitälern zunehmend Patientinnen und Patienten unterschiedlicher Herkunft, Sprache und Kulturprägung behandelt. Auch das Universitätskinderspital Zürich, das Uni-

versitäts-Kinderspital beider Basel und das Ostschweizer Kinderspital St. Gallen (Allianz Kinderspitäler der Schweiz, AllKidS, s. Kasten) weisen mit 32% bis 39% im ambulanten und mit 29% und 34% im stationären Bereich (2008) einen beträchtlichen Anteil an Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund auf.

Die alltäglichen Situationen in den AllKidS-Spitälern gestalten sich in diesem Kontext häufig als komplex, weil die Kommunikation nicht oder nur erschwert möglich ist. Durch die vielfältigen Wertvorstellungen, Verhaltensweisen sowie Gesundheits- und Krankheitsverständnisse fehlen die selbstverständlichen, sichtbaren Gemeinsamkeiten als

Im Spital verstanden zu werden, ist ein zentrales Bedürfnis aller Kinder und ihrer Familien.



Basis für ein gegenseitiges Sich-Verstehen (Lončarević & Selva, 2001). Verstehen oder verstanden werden ist aber ein zentrales Bedürfnis aller erkrankten Kinder¹ und ihrer Familien² und substanziell für eine angemessene Betreuung und Behandlung. Mit der Zielsetzung, die Behandlungs- und Betreuungsqualität für die Migrationsbevölkerung im Sinne der Chancengleichheit zu verbessern, unterstützt das Bundesamt für Gesundheit (BAG) die Initiativen von ausgewählten Spitälern, den Zugang zu und die Qualität von Gesundheitsleistungen für diese Zielgruppe angemessen zu gestalten und sich so als Kompetenzzentrum Migrant Friendly Hospital (MFH, s. Kasten S. 14) auszuweisen (Saladin, 2006).

Aufgrund der hohen Aktualität der Migrationsthematik setzten sich die AllKidS-Spitäler bereits vor ihrer Teilnahme am MFH-Aktionsprogramm des BAG intensiv mit Fragen zu einer «best practice» für diese Patientengruppe und ihre Familien auseinander und lancierten diesbezüglich verschiedene Initiativen. Seit 2010 beteiligen sich die AllKidS-

Spitäler als eine Spitalgruppe am MFH-Aktionsprogramm. Unabdingbar für dessen Umsetzung war die Verankerung einer MFH-Strategie in den Spitalstrukturen. In allen AllKidS-Spitälern ist diese formell von den Spitalleitungen verabschiedet und offiziell intern und extern kommuniziert. Die personellen, strukturellen und finanziellen Voraussetzungen sind weitgehend gewährleistet, um die eingeleiteten Teilprojekte zu realisieren und die daraus resultierenden Massnahmen nachhaltig umzusetzen. Eine zusätzliche Verankerung erfolgte durch die Schaffung von internen MFH-Fachgremien, in welchen verschiedene Spitalbereiche vertreten sind.

Verstehen, worum es geht

Im Herbst 2010 bis Frühling 2011 erfolgte in den AllKidS-Spitälern eine Situationsanalyse, in der die bereits bestehenden Massnahmen aus Sicht des Spitalpersonals, der Kinder und ihrer Familien und der Dolmetschenden auf deren Wirksamkeit, sowie allfällige Lücken im Berufsalltag und in Patientensituationen beurteilt wurden. Gleichzeitig eruierten die AllKidS-Spitäler mittels einer Situationsanalyse die Bedürfnisse des Spitalpersonals betreffend erforderlicher Unterstützung im Spitalalltag und im Handlungswissen zum Themenbereich «Migration und Gesundheit». Das Spitalpersonal erwähnte als spezifische Herausforderung in der Behandlung und Betreuung von Kindern mit Migrationshintergrund und ihren Familien die sprachliche Verständigung an erster Stelle. Auch die befragten Familien wiesen darauf hin, «... dass die Unsicherheit, ob man verstehe oder verstanden werde bei der Erkrankung eines Kindes eine zusätzliche Belastung und Verunsicherung beinhalte.» Selbst jene, die sich im Alltag sprachlich gut zurecht fanden, kamen bei den komplexen medizinischen Themen an ihre Grenzen. Entsprechend oft äusserten die Patienteltern und das Spitalpersonal auch den Bedarf nach Informationsmaterial in den häufigsten Fremdsprachen. Ebenfalls gewünscht wurde vom Spitalpersonal die Vermittlung von Handlungswissen betreffend Einfluss kultureller und religiöser Aspekte auf das Gesundheits- und Krankheitsverhalten als auch Informationen zu unterschiedlicher Herkunft und Lebenskontexte.

Die Resultate der Situationsanalyse sind Grundlage für die Zielsetzungen



Das Universitäts-Kinderspital Zürich, das Universitäts-Kinderspital beider Basel und das Ostschweizer Kinderspital St. Gallen haben 2009 die Allianz Kinderspitäler der Schweiz (AllKidS) gegründet. AllKidS vertreten die Interessen der Kinderspitäler, indem sie in politischen und ökonomischen Fragen gemeinsam auftreten und somit die Kräfte bündeln. Die drei Spitäler beteiligen sich gemeinsam am Aktionsprogramm Migrant Friendly Hospitals des Bundesamts für Gesundheit (BAG).

www.allkids.ch

und Aktivitäten des MFH-Aktionsprogramms. Dieses praxisnah umzusetzen, war stets erklärtes Ziel der AllKidS-Spitäler, weil eine angemessene Verständigungsbasis mit den erkrankten Kindern und ihren Familien im Zentrum steht. Angestrebt wird eine «best practice» auf den Handlungsebenen «Spitaldolmetschen», «Empowerment Patienteltern» und «Sensibilisierung, Information und Schulung Spitalpersonal», welche alle die Erweiterung und Stärkung der Verständigungsbasis zum Ziel haben.

Verstehen ermöglicht Kommunikation

Die AllKidS-Spitäler verfügten bereits vor ihrer Teilnahme am MFH-Aktionsprogramm über einen gut eingeführten

Autorinnen

Marianne Keller, Fachstelle für Interkulturelle Fragen, MFH-Projektteam, Universitätskinderspital Zürich.

Claudia Schönbächler, Berufsschullehrerin für Pflege, MFH-Projektteam, Universitätskinderspital Zürich

Fabiola Huber, Leitung Sozialberatung, MFH-Projektteam, Ostschweizer Kinderspital St. Gallen

Cornelia Sidler, Leitung Sozialberatung, MFH-Projektteam, Universitäts-Kinderspitäler beider Basel

Kontakt: Marianne.Keller@kispi.uzh.ch

Fallbeispiel

Die Angst vor dem bösen Blick

Wegen einem Krampfanfall wird ein sechsmonatiges albanisches Mädchen, nennen wir es Alina, von ihrem Vater, der Mutter, dem grösseren Bruder und einer Tante in die Notfallstation des Kinderspitals gebracht. Die Familienangehörigen sind nach diesem bedrohlich wirkenden Ereignis sehr aufgeregt und haben grosse Angst um Alina. Nach erfolgter Untersuchung erklärt der behandelnde Notfallarzt, dass es sich bei Alina um einen Fieberkrampf gehandelt habe und dieser harmloser sei, als er aussehe.

Weil alle anwesenden Familienangehörige aber nur sehr gebrochen deutsch sprechen, können sie den Erklärungen nicht richtig folgen. Der Arzt entscheidet sich, in diesem Fall den nationalen Telefondolmetschdienst einzubeziehen, weil eine umfassende Information der Patienteltern in Anbetracht ihrer Aufregung nötig ist und dieses Dolmetschangebot sofort zur Verfügung gestellt werden kann.

Während des Dolmetschgesprächs äussern die Eltern ihre grosse Sorge, dass Alina möglicherweise durch den «bösen Blick» Schaden nehme oder wie das Kind ihrer Cousine an Fieber sterben müsse. Der Notfallarzt erläutert mit Hilfe der Dolmetscherin, dass der Krampfanfall aus medizinischer Sicht aufgrund eines Fieberanstiegs ausgelöst wurde, das Fieber durch eine Infektion verursacht worden sei und diese wiederum behandelt werden könne. Zusätzlich gibt er den Patienteltern die beiden Elterninformationsblätter zu Fieberkrampf und Fieber in albanischer Sprache ab, in denen über Symptome, mögliche Therapien, Komplikationen, Prävention und Kriterien zum Aufsuchen von ärztlicher Hilfe informiert wird. Die Eltern von Alina beruhigen sich und willigen in den Therapievorschlag ein.

externen Dolmetschdienst. Unter Nutzung bereits bestehender Konzepte und Richtlinien wurden spitalübergreifende Gesamtkonzepte erarbeitet, welche ein bedarfsgerechtes Angebot zur Unterstützung der Verständigung für Behandlungsteams und Kinder mit ihren Familien regeln. Mit der Ergänzung der bereits bestehenden Dolmetschangebote um die Notfall-Listen und den Nationalen Telefondolmetschdienst ist ein umfassendes Dolmetschangebot weitgehend gewährleistet. Die Finanzierung ist spitalintern geregelt und der Einsatz von internen und externen Dolmetschangeboten wie auch die Vorgehensweise im Dolmetschgespräch nach klaren Kriterien sind definiert. Die verschiedenen Dolmetschangebote, Hilfsmittel, Feedbackbogen und Richtlinien sind für die Mitarbeitenden im Intranet zugänglich. Die Behandlungsteams, welche Dolmetschen im Patienten-El-

terungsmodell für das zu übersetzende Informationsmaterial.

Aufgrund anderer Ausgangslagen und Bedürfnisse werden die Massnahmen zur Stärkung der Verständigungsbasis in den AllKidS-Spitäler in unterschiedlicher Weise umgesetzt. Beispielsweise sind auf einer Homepage in mehreren Sprachen Elterninformationsblätter zu den häufigsten Krankheitsbildern im Kindesalter aufgeschaltet, welche Informationen zu Symptomen, Therapien, Komplikationen, Prävention und Kriterien zum Aufsuchen von ärztlicher Hilfe enthalten. Auf einer anderen Homepage wird in mehreren Sprachen auf das Verhalten bei einem Kindernotfall verwiesen. Weiter stehen in den häufigsten Fremdsprachen zentrale Anleitungen und Informationsblätter in Schwerpunktgebieten, Broschüren zum Spital oder Flyer für Besuchszeiten und Patientensicherheit zur Verfügung.

«Weil das Aktionsprogramm Pioniercharakter hat, verlangt dessen Umsetzung im Praxisalltag von allen Beteiligten ein gewisses Mass an Flexibilität und Kreativität.»

tergespräch regelmässig nutzen, werden in institutionalisierten Kurzschulungen über die wesentlichen Aspekte im Vorgehen desselben informiert. Die Förderung der spital- und pädiatriespezifischen Kompetenzen von externen Dolmetschenden erfolgt durch Fachbeiträge von Vertretungen aus den AllKidS-Spitäler in den jeweiligen Ausbildungsgängen der Vermittlungsstellen.

Verstehen verbessert Eigenverantwortung

Mit der Zielsetzung, die Gesundheitskompetenz von fremdsprachigen Kindern und ihren Familien zu erhöhen und die Verständigungsbasis zwischen Patienteltern und Behandlungsteams zu stärken, laufen in den AllKidS-Spitäler die Bemühungen, mehrsprachiges Informationsmaterial zur Verfügung zu stellen. Eine Richtlinie, die sich an den Vorgaben von migesplus.ch³ orientiert, definiert die Kriterien, die Inhalte und das Finanzie-

Im Bewusstsein, dass für Kinder und ihre Familien, die über keine oder wenig Lese- und Schreibkompetenz verfügen, bloss schriftliche Informationen zur Patientenedukation häufig nicht ausreichen, wird ein wöchentliches Beratungsangebot (Migrationssprechstunde) für Eltern in zwei Sprachen angeboten oder im Rahmen von Informationsveranstaltungen für Eltern aus der Migrationsbevölkerung mehrsprachig über die häufigsten Erkrankungen im Kindesalter aufgeklärt.

In der Annahme, dass Verstehen helfen kann zu warten, wird im Wartezimmer einer Notfallstation ein Kurzfilm mit mehrsprachigen Untertiteln über den Triageablauf gezeigt. Davon ausgehend, dass Verstehen auch hilft, die Betreuungs- und Behandlungsqualität zu verbessern, wird der Zugang zu Feedbacks für fremdsprachige Kinder und ihre Familien erleichtert, indem Patientenbefragungen und Feedbackflyer in den häufigsten Fremdsprachen vorliegen

oder über ein Plakat mehrsprachig auf den Text der Beschwerdekarte hingewiesen wird.

Verstehen fördert Verständnis

In den AllKidS-Spitäler werden die Mitarbeitenden nach einem bereichsübergreifenden Konzept zu den wesentlichen Aspekten von Migration und Gesundheit kontinuierlich in Veranstaltungen sensibilisiert, informiert und geschult. Regelmässig finden Aktionstage, Kurzfortbildungen, Lunchkinos, Informationsveranstaltungen und Fachreferate zu Themen wie beispielsweise Diversität, Verständigung, Kranksein in der Fremde, Gesundheits- und Krankheitsvorstellungen in unterschiedlichen Herkunftsgebieten und Traumatisierung statt. In allen AllKidS-Spitäler sind zusätzlich MFH-spezifische Informationen im Intranet verfügbar. Ein Spital bearbeitet zudem häufig gestellte transkulturelle Fragen (FAQ) auf einer Intranet-Plattform, welche aktiv genutzt werden kann.

Weitere Massnahmen zur Sensibilisierung sind ein Plakat im Eingangsbereich eines Spitals, das in zwanzig Sprachen begrüsst oder in einem anderen stimmt eine Klanginstallation, bestehend aus Kinderstimmen, in zehn Sprachen auf Diversität ein. Zur Stärkung der Interaktionskompetenz im Berufsalltag erfolgen jährlich Grundlagen- und Aufbaumodule zu Transkultureller Kompetenz für Berufsgruppen mit Patientenkontakt.

Weil das MFH-Aktionsprogramm Pioniercharakter hat, verlangt dessen Umsetzung im Praxisalltag von allen Beteiligten ein gewisses Mass an Flexibilität und Kreativität, insbesondere dann, wenn die Aktivitäten nicht den erwünschten Erfolg erzielen oder die gewählten Zielgruppen nicht erreichen. Um die MFH-Massnahmen zu evaluieren, ist eine Outcome-Messung vorgesehen, in welcher der Grad an Bekanntheit, an effektiver Nutzung und an Zufriedenheit des Dolmetschegabots erhoben wird. Von Interesse ist



Interkulturelles Dolmetschen findet in der Regel in einer Triadsituation, in einem «Dialog zu Dritt», statt.

auch, wie gut sich fremdsprachige Kinder und ihre Familien über Abläufe, Krankheit und Behandlung informiert fühlen und ob dadurch eine Stärkung der Gesundheitskompetenz erfolgt. Weiter ist zu erheben, wie umfassend die Behandlungsteams über die wesentlichen Herausforderungen im Bereich Migration und Gesundheit Bescheid wissen und ob sie sich durch das vermittelte Handlungswissen in ihrem Berufsalltag unterstützt fühlen.

Vernetzt verstehen verstärkt die Wirkung

Durch die Teilnahme am MFH-Aktionsprogramm ist die Thematik Migration und Gesundheit und der Grad an Verankerung von MFH-Aspekten generell sichtbar geworden. Innerhalb der AllKidS-Spitäler ist festzustellen, dass das Spitalpersonal im Alltag sensibilisierter auf MFH-Aspekte reagiert. Vermehrt werden Anfragen für Referate zum Thema transkulturelle Kompetenz und Migration gestellt und Veranstaltungen stossen auf grösseres Interesse. Fachpersonen aus verschiedenen Berufsdisziplinen sprechen das Thema aus eigener Initiative an oder sie bringen entsprechende Inputs in Arbeitsgruppen oder Fallbesprechungen ein. Einzelne Projektmitglieder und weitere Mitglieder der spitalinternen MFH-

Fachgremien sind in unterschiedlicher Form in Arbeitsgruppen, Fachausbildungen und Weiterbildungen einbezogen.

Was den übergreifenden Wissenstransfer anbelangt, nehmen alle Projektmitglieder in Netzwerken, Fachgremien und Fachveranstaltungen der Pädiatrie spezifische Fragestellungen zu MFH auf

«Selbst jene, die sich im Alltag sprachlich gut zurecht fanden, kamen bei den komplexen medizinischen Themen an ihre Grenzen.»

und bearbeiten diese im Sinne von «best practice». Betreffend gemeinsamer Umsetzbarkeit des MFH-Aktionsprogramms, war von Beginn weg bewusst, dass den unterschiedlichen Organisationskulturen, strukturellen Rahmenbedingungen und Perspektiven der AllKidS-Spitäler Rechnung getragen werden muss. Trotz dieser Unterschiedlichkeit konnten durch den kontinuier-

¹ Mit Kindern sind alle Patientinnen und Patienten von Früh- und Neugeborenen, Säuglingen, Kleinkinder bis Jugendliche gemeint.

² Familie wird im erweiterten Sinn definiert als eine Einheit, deren Mitglieder verwandt sind oder nicht.

³ migesplus.ch ist eine Internetplattform, die Gesundheitsinformationen in mehreren Sprachen anbietet.

Programm «Migration und Gesundheit»

Gleiche Chancen für die Migrationsbevölkerung

Studien haben bei der Gesundheit und Gesundheitsversorgung der Migrationsbevölkerung eine deutliche Benachteiligung gegenüber der Schweizer Bevölkerung gezeigt: Die Sterblichkeit der Neugeborenen und Säuglinge ist höher, die Rate an Schwangerschafts- und Geburtskomplikationen sowie die Müttersterblichkeit ist grösser, die Zahngesundheit bei Kindern und Jugendlichen ist schlechter, MigrantInnen sind häufiger betroffen von sexuell übertragbaren, parasitären sowie weiteren übertragbare Krankheiten, haben mehr psychische Gesundheitsstörungen, berufsbedingte Beschwerden und sind einer erhöhten Unfallgefahr ausgesetzt.

Um die Chancengleichheit und die Gesundheit der Migrantinnen und Migranten in der Schweiz zu verbessern, hat der Bundesrat das Nationale Programm Migration und Gesundheit 2008–2013 lanciert. In den vier Handlungsfeldern «Gesundheitsförderung und Prävention», «Gesundheitsversorgung und Bildung», «interkulturelles Übersetzen» sowie «Forschung» konnten in den letzten Jahren bereits zahlreiche Projekte verwirklicht werden.

Ein Teil davon ist das Netzwerk «Migrant Friendly Hospitals» (MFH). Bei der Konzipierung und der Umsetzung von Strategien, um sich besser auf die Bedürfnisse von Migrantinnen und Migranten auszurichten, hat das Bundesamt für Gesundheit folgende Spitäler und Spitalgruppen unterstützt: Universitätsspital Basel, Solothurner Spital & Kantonsspital Aarau, Kinderspital Zürich mit Universitäts-



Ein Ziel ist auch den Zugang der Migrationsbevölkerung zu den Spitex-Diensten zu verbessern.

Kinderspital Basel & Ostschweizer Kinderspital St. Gallen (AllKidS) und die Universitätsspitaler Waadt und Genf. Um die erfolgreiche Arbeit weiter zu führen und nachhaltig zu verankern, wurde das Programm «Migration und Gesundheit» bis Ende 2017 verlängert. Im Rahmen der MFH-Aktivitäten soll insbesondere der Wissenstransfer von guten Beispielen aus der Praxis in weitere Spitäler gefördert werden. Weiter muss der Zugang der Migrationsbevölkerung zu den Grundversorgern und zu Spitex-Diensten verbessert werden.

Im September 2013 präsentierten die beteiligten MFH-Spitäler an einer nationalen Tagung erstmals ihre Konzepte und Massnahmen einer breiteren Fachöffentlichkeit und lancierten einen «Call to Action». Was die Spitäler bisher erreicht haben, dokumentieren der Film zur Tagung sowie der Bericht «Diversitätsmanagement im Spital».

Alle Informationen sind abrufbar unter: www.bag.admin.ch >Themen >Gesundheitspolitik >Migration und Gesundheit >Migrant Friendly Hospitals

lichen Erfahrungsaustausch Synergien für die Weiterentwicklung der Teilprojekte generiert werden.

Die Einbindung in das MFH-Aktionsprogramm auf Bundesebene und die finanzielle Mitwirkung von Seiten BAG haben Grundlagen für Innovationen geschaffen. Die operativ und strategisch tätigen Projektmitglieder haben vom Erfahrungsaustausch in einem erweiterten Kontext profitiert, bei dem Netzwerke aufgebaut, wertvolles Wissen erworben und Informationen über eine gemeinsame Plattform ausgetauscht werden konnten. Die erweiterte Kenntnis über die Aktivitäten in anderen MFH-Spitälern und der Einblick in ein komplexes durch Vielfältigkeit geprägtes BAG-Projekt haben die Wissens- und Handlungskompetenz der Projektmitglieder gestärkt. Das erworbene Wissen und das verstärkte Netzwerk können als Grundlage für zukünftige Projekte und Massnahmen dienen. ■

Das Handbuch «Diversität und Chancengleichheit» unterstützt Gesundheitsinstitutionen in ihrem Bestreben, Zugangsbarrieren abzubauen und transkulturelle Kompetenz zu erlangen. Es enthält eine DVD mit dem Film «Verstehen kann heilen». Buch und DVD können beim BAG gratis bezogen oder heruntergeladen werden: www.bag.admin.ch/shop/00038/00209 Interpret, die nationale Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln (www.inter-pret.ch), hat für Fachpersonen aus dem Gesundheitsbereich eine Broschüre verfasst (GesundheitsTRIALOG), in welcher die wichtigsten Merkmale und praktische Hinweise für die erfolgreiche Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden ausgeführt werden. Die Broschüre kann über folgenden Link bestellt werden: www.inter-pret.ch/shop/gesundheitstrialog.html Nationaler Telefondolmetschdienst: <http://0842-442-442.ch> Lernplattform für das interkulturelle Dolmetschen: <http://trialog.inter-pret.ch>

Literatur

Bundesamt für Gesundheit, 2008, Migration und Gesundheit, Kurzfassung der Bundesstrategie Phase II (2008–2013), Bern, BAG.

Lončarević M., Selva G., 2001, Vom interkulturellen Zusammenleben im Spital – Ein Pilotprojekt des Schweizerischen Roten Kreuzes und des Kinderspitals Zürich, Bern, Schweizerische Rotes Kreuz, Departement Migration.

Programm-Manager der MFH-Programme, 2013, Managing Diversity im Schweizer Gesundheitswesen: A Call to Action, Bern, MFH-Kongress.

Saladin P., 2008, Grosses Migrationsforum Gesundheit, Bern.

Saladin P., 2006, Diversität und Chancengleichheit. Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen, Bern, BAG.