

Was sind die Rahmenbedingungen des Programmes Diversity Management?

Der Entschluss zu diesem Programm ist aus einem Projekt des Universitätsspitals Basel (USB) im Rahmen der Bundesstrategie „Migration und Gesundheit“ des Schweizer Bundesamtes für Gesundheit (BAG) entstanden. Das BAG hat mit seiner nationalen Strategie auf die Tatsache reagiert, dass das Schweizerische Gesundheitswesen nur unzureichend auf die Versorgung der ‚Migrationsbevölkerung‘ vorbereitet ist und Teile der ‚Migrationsbevölkerung‘ „weniger gesund und psychisch weniger ausgeglichen sind als der Bevölkerungsdurchschnitt“ (BAG 2006). Auf diesem Hintergrund werden seit 2010 vom BAG gezielt Schweizer Spitäler finanziell zur Entwicklung als Kompetenzzentren gefördert, eingeschlossen der Universitätsspitäler Basel, Genf und Lausanne. Zur Sicherung der Nachhaltigkeit und Weiterentwicklung der Maßnahmen mit den Schwerpunkten Dolmetscherdienste, Patientenprozess, Bildung und Forschung der Projektphase von April 2011 bis Juni 2013 ist das neu etablierte Programm zu Diversity Management mit Schwerpunkt auf der Patientenversorgung eine konsequente und folgerichtige Weiterentwicklung. Für die konzeptionelle Ausarbeitung des Programmes wurde hochrangige Expertise einbezogen durch die Teilnahme am *Disparities Leadership Program*, Massachusetts General Hospital, Boston. Das Programm wird durch eine finanzielle Förderung seitens des BAG unterstützt und ist Teil des Netzwerkes Swiss Hospitals for Equity (siehe www.hospitals4equity.ch).

Warum ein solches Programm und was will man damit erreichen?

Eindrücklich bilden sich die demographischen Entwicklungen der ausländischen Wohnbevölkerung des Kantons Basel-Stadt identisch im Universitätsspital Basel ab. Während beispielsweise 2012 der Anteil der ausländischen Bevölkerung im Kanton Basel-Stadt bei 34% aus 160 Nationen lag, war der Anteil der ambulanten Patientinnen und Patienten ohne Schweizer Nationalität am Universitätsspital Basel 35.6%. Je nach Klinik liegt dieser Anteil deutlich höher. Beispielsweise wurden im gleichen Jahr auf der Frauen-Poliklinik 53% ausländische Patientinnen aus insgesamt 134 Nationen verzeichnet. Diese Zahlen sind im Verlauf steigend und bilden längst eine „Realität“ im Spitalalltag. Die klinische Praxis wird somit bestimmt durch eine Vielzahl an Sprachen und damit verbundenen Sprachbarrieren, einer hohen Varianz im Aufenthaltsstatus und sozio-ökonomischen Charakteristika, die von Sans-Papiers über Hilfsarbeitskräfte mit geringem Bildungshintergrund bis hin zum Akademiker bei Novartis reichen. Auf diese Entwicklungen gilt es in der Gesundheitsversorgung zu reagieren und diese Vielfalt zu adressieren.

Im Zentrum des Programmes steht die Patientenversorgung mit dem Hauptziel, dass eine qualitativ hochstehende Gesundheitsversorgung und hohe Zufriedenheit für *alle* Patientinnen und Patienten gewährleistet ist unabhängig von deren Nationalität, Kultur und Sprache. Dieses Ziel wird unterstützt durch spezifische und spitalübergreifende Interventionen, Fort- und Weiterbildungen, als auch Lehre, um somit die transkulturelle Kompetenz und damit einhergehend die Professionalität des Umganges mit diesen Patientinnen und Patienten zu fördern. Daneben ist es Ziel diversitätsbezogene Forschung zu fördern und für die klinische Praxis zu nutzen sowie einen ökonomischen Nutzen durch das Programm zu erzeugen.

Was wird im Programm gemacht?

Zwei ausgewählte Beispiele:

Dolmetscherdienste

Seit über 25 Jahren besteht ein Dolmetscherdienst am Universitätsspital Basel. Während zu Beginn im Jahr 1987 lediglich Dolmetschende für Türkisch zur Verfügung standen sind es heute 75 verschiedene Sprachen. Durch die Einführung des Telefondolmetscherdienstes wird am Universitätsspital Basel ein zusätzliches Angebot etabliert das durch die schnelle Verfügbarkeit professioneller Dolmetscherinnen rund um die Uhr an 7 Tagen die Woche eine wichtige Ergänzung zu Dolmetschenden vor Ort darstellt. Durch die Entwicklung eines Gesamtkonzeptes zur Nutzung der Dolmetscherdienste mit Einsatz- und Organisationsregeln und spezifischer Fortbildungsveranstaltungen wird die Professionalität der Mitarbeitenden im Umgang mit fremdsprachigen Patientinnen und Patienten erhöht. Die regelmäßig angebotenen Fortbildungsveranstaltungen beinhalten die Zusammenarbeit mit professionell Dolmetschenden, den Einsatz von Mitarbeitenden als Dolmetschende und die Nutzung der Dolmetscherdienste. Damit der Dolmetschereinsatz optimal und qualitativ hochstehend genutzt werden kann, ist die Kurzanleitung für erfolgreiche Gespräche zwischen Patient, Dolmetschendem und Gesprächsführendem von großem Nutzen, welche von der Abteilung Psychosomatik Medizin im Hause in Zusammenarbeit mit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaft erstellt wurde.

Transkulturelle Kompetenz

Eine kritische Auseinandersetzung mit dem Konzept der transkulturellen Kompetenz stellt eine wichtige Voraussetzung für dessen erfolgreiche Einführung und Umsetzung in die klinische Praxis dar. Durch entsprechende Fortbildungen wird die Professionalität und transkulturelle Kompetenz der Mitarbeitenden im Umgang mit Patientinnen und Patienten unterschiedlichster Herkunft, Kultur und Sprache gefördert. Ergänzend zu genannten Fortbildungsangeboten sind entsprechende E-Learning Tools (www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik) verfügbar. Neben der Vermittlung von transkultureller Kompetenz gilt es die systematische Umsetzung in die klinische Praxis zu fördern, indem beispielsweise Lösungsansätze zu auftretenden Problemstellungen im pflegerischen und ärztlichen, als auch administrativen Alltag aufgezeigt werden. Dies wird durch die Ausarbeitung und Etablierung spezifischer klinischer Dienstleistungsangebote wie eines „kultursensitiven“ Konsiliardienstes und einer Spezial-Sprechstunde unterstützt. Um die Professionalität und die transkulturelle Kompetenz der Studierenden im Umgang mit Patientinnen und Patienten unterschiedlichster Herkunft, Kultur und Sprache zu fördern wurde ein entsprechendes Modul im Medizinstudium eingeführt.

Ansprechpartner: Dr. S. Schuster, Programmleitung Diversity Management, Universitätsspital Basel, Klingelbergstrasse 23, 4031 Basel, Schweiz, Tel. +41 (0)61 328 79 94, Fax +41 (0)61 265 39 95, Email: Sylvie.Schuster@usb.ch.

Basel, den 23. Oktober 2015