

«3D»

# Diversity Management, Direktionstreffen und Dienstleistung

von Dr. Sylvie Schuster

Die gesellschaftliche Vielfalt nimmt auch im Schweizer Gesundheitswesen zu. Das Universitätsspital reagiert auf die damit verbundenen Herausforderungen und Chancen mit einem Programm.



## «D» wie Diversity Management

Eine Ärztin sagt über die Herausforderungen in der Betreuung von Patientinnen und Patienten unterschiedlicher Herkunft: «Ich habe regelmässig Schwierigkeiten, den Schweregrad von Symptomen zu erfassen, weil diese Patientinnen und Patienten das häufig schlimmer oder anders schildern oder andere Bezeichnungen dafür verwenden. Da habe ich Schwierigkeiten, dies zu objektivieren oder ein Gefühl dafür zu haben, wie stark die Beschwerden sind.»

Diese Erfahrungen einer Ärztin am Universitätsspital Basel sind sicher vielen Mitarbeitenden in unterschiedlicher Form vertraut. Neben der beschriebenen erschwerten Beurteilung von Patientenangaben können Sprachbarrieren oder eine geringe Compliance bzgl. Therapie bestehen. Diese Liste liesse sich fortsetzen. Die Hintergründe hierfür können vielfältig und völlig unabhängig von Herkunft, Kultur und Sprache sein. Gleichzeitig können gerade letztere Faktoren die Patientenversorgung beeinflussen und das Spitalpersonal vor Herausforderungen stellen, für die sie bislang kaum oder gar nicht geschult sind.

Damit einhergehend bilden sich die Entwicklungen der ausländischen Wohnbevölkerung des Kantons Basel-Stadt beinahe identisch im USB ab. Während 2012 der Anteil der ausländischen Bevölkerung im Kanton Basel-Stadt bei 34 Prozent aus 160 Nationen lag, betrug der Anteil der ambulanten Patientinnen und Patienten ohne Schweizer Nationalität

am USB 35,6 Prozent. Je nach Klinik kann dieser Anteil bis auf 53 Prozent ansteigen. Diese Zahlen sind zudem im Verlauf steigend und bilden längst eine Realität. Der Spitalalltag ist somit geprägt von einer Vielzahl an Sprachen, einer hohen Varianz im Aufenthaltsstatus und von sozioökonomischen Merkmalen, die von Sans-Papiers über Hilfsarbeitskräfte und Personen mit geringem Bildungshintergrund bis hin zum Akademiker reichen.

Derartige Entwicklungen gilt es in der Gesundheitsversorgung dieser vielfältigen Patientengruppen aufzunehmen und dies nicht nur im Sinne einer humanitären und gesetzlichen Pflicht gegenüber vulnerablen Patientengruppen wahrzunehmen, sondern als festen Bestandteil der Gesundheitsversorgung von heute bis hin zu marktpolitischen Möglichkeiten (z.B. Nutzen für französischsprachige Patientinnen und Patienten aus der Schweiz).

## «D» wie Direktionstreffen

Seit 2010 werden vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) im Rahmen der nationalen Strategie «Migration und Gesundheit» gezielt Schweizer Spitäler zur Entwicklung als Kompetenzzentren finanziell gefördert. Dazu gehören u. a. die Universitätsspitaler Basel, Genf und Lausanne sowie das Universitäts-Kinderspital beider Basel. Während der ersten Phase (April 2011 bis Juni 2013) lief das Projekt am USB unter dem Titel «Migration und Gesundheit: Diversität und Chancengleichheit am Universitätsspital Basel». Die Gazzetta (2/2012) berichtete. Zur Sicherung der Nachhaltigkeit und Weiterentwicklung erfolgte eine konzeptionelle Ausarbeitung durch die Teilnahme am Disparities Leadership Program des Massachusetts General Hospital, Boston.

Ausbildung  
Forschung  
Weiterbildung  
Migration  
Mitarbeitende  
Ethnische Vielfalt  
Diversity Management  
Transkulturelle Kompetenz  
Patientenversorgung  
Organisation  
Dolmetschen  
Kommunikation  
Sprachen  
Bevölkerung  
Qualität  
Communities  
Fortbildung  
Spitalpersonal  
Gesundheitsversorgung

Das Projekt wurde anschliessend im Rahmen eines Spitalleitungsbeschlusses in ein Programm überführt.

Im Zentrum des Programms Diversity Management steht die Patientenversorgung mit dem Hauptziel, eine qualitativ hochstehende Gesundheitsversorgung und hohe Zufriedenheit für alle Patientinnen und Patienten, unabhängig von deren Nationalität, Kultur und Sprache, zu gewährleisten. Dieses Ziel wird unterstützt durch spitalübergreifende und spezifische Interventionen, Fort- und Weiterbildungen sowie durch die Lehre. Daneben ist das Ziel, diversitätsbezogene Forschung zu fördern und für die klinische Praxis einzusetzen sowie einen marktpolitischen Nutzen durch das Programm zu erzeugen.

Das Direktionstreffen im November 2015 vom BAG und USB diente dazu, über den bisherigen Programmverlauf am Unispital und den Entwicklungen seitens des BAG zu informieren und sich auszutauschen. Anschliessend wurden Möglichkeiten einer zukünftigen Fortführung angesprochen. Ein Aspekt hierbei war die anstehende Erweiterung des bestehenden Spitalnetzwerkes. Dieses Netzwerk des BAG entstand ursprünglich unter dem Begriff «Migrant-Friendly Hospitals» und wurde inzwischen in «Swiss Hospitals for Equity – Ensuring quality care for all» umbenannt.

## «D» wie Dienstleistung: Transkulturelle Sprechstunde

Bei dem neuen Angebot steht nicht primär das «medizinische Problem» im Zentrum, sondern Ziel der Transkulturellen Sprechstunde ist es, die Behandlung durch die jeweiligen Fachpersonen und interprofessi-

onellen Teams um eine spezifische Erhebung kultureller, sozialer und migrations-spezifischer Aspekte zu ergänzen, um so Empfehlungen für die weitere Behandlung ableiten zu können. Dieser Fokus bedeutet einen zentralen und grundlegenden Unterschied zu bestehenden Angeboten. Die Zuweisung einer Patientin/eines Patienten wird somit nicht primär über das Krankheitsbild, die medizinische Diagnose definiert – dieses bleibt die Domäne der jeweils betreuenden medizinischen Struktur –, sondern über kulturelle, soziale und migrations-spezifische Aspekte, welche einen Einfluss auf die Diagnostik und den Behandlungsverlauf nehmen. Die Ausarbeitung des Prozedere erfolgt in enger Zusammenarbeit mit den behandelnden Fachpersonen.



Am Direktionstreffen:

Von oben links: W. Kübler, B. Frey, S. Spycher  
Von unten links: J. Martin, S. Schuster,  
S. Houmard, T. Spang

Die Sprechstunde ist nicht nur ein Angebot an der Psychosomatischen Ambulanz, sondern bietet auch die Möglichkeit, Patientinnen und Patienten sowie Betreuende im Sinne eines Konsilardienstes aufzusuchen. Das Angebot steht sowohl für die ambulante und stationäre Patientenversorgung im Universitätsspital als auch für externe Zuweiser zur Verfügung.



## Diversity Management:

### Links zum Thema:

- [www.unispital-basel.ch/transkulturelle-sprechstunde](http://www.unispital-basel.ch/transkulturelle-sprechstunde)
- [www.hospitals4equity.ch](http://www.hospitals4equity.ch)