

## Medienrohstoff < Diversität und Chancengleichheit >

Dr. Peter Saladin, Präsident H + Die Spitäler der Schweiz

### Schlussfolgerungen für den erfolgreichen Umgang mit < Diversität und Chancengleichheit >

Das vorliegende Handbuch gibt den Führungsverantwortlichen von schweizerischen Gesundheitsinstitutionen – Spitalern, Kliniken und Institutionen der Langzeitpflege – praktische Unterstützung im Umgang mit den gesellschaftlichen Phänomenen von Diversität und Migration. Das Handbuch macht auf die unternehmerischen Herausforderungen im Spannungsfeld von Diversität und Chancengleichheit aufmerksam und bietet umsetzungsorientierte Empfehlungen, um erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen zu ermöglichen. Das Management von Diversität hilft, das eigene Unternehmen zu positionieren, die Ressourcen der Mitarbeitenden gezielt zu nutzen und dadurch die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeitenden zu steigern.

### Empfehlungen zuhanden der Leitungsorgane

Im Zentrum des Handbuches stehen Empfehlungen zuhanden der Leitungsorgane. Sie dienen dazu, die eigene Unternehmenspolitik im Lichte von Diversität und Migration kritisch zu hinterfragen und praktische Hinweise zu liefern für notwendige Massnahmen. Die Handlungsempfehlungen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die unternehmerischen Grundlagen wie Auftrag, Mission, Strategie, Angebotsportfolio und Ressourcenplanung sollen sich ausdrücklich auf die Verwirklichung einer diversitäts- und migrationsgerechten Unternehmenspolitik beziehen.
- Massnahmen zur Verbesserung der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität schliessen ausdrücklich auch die diversitäts- und migrationspezifischen Aspekte mit ein. Ihre Berücksichtigung ist eigentlicher Prüfstein für eine patientinnen- und kundenorientierte Leistungserbringung. Durch effiziente Strukturen und Prozesse werden massgeschneiderte Resultate möglich.
- Die vielfältigen Kompetenzen von Mitarbeitenden aufgrund ihrer Herkunft, Sprache, Religionszugehörigkeit und ihres sozialen Status sollen erkannt, genutzt und gefördert werden. Sie stellen eine Chance dar für die Verwirklichung transkultureller Kompetenz in der Organisation.
- Die medizinisch-pflegerischen Prozesse sind von einem personenzentrierten, die mündige Patientin und den mündigen Patienten respektierenden Ansatz her zu gestalten. Die Prozesse für den regulären Eintritt, den Notfalleintritt, die Diagnose, die Behandlung und den Austritt richten sich danach. Werden Informationen zwischen Menschen mit unterschiedlichen Sprachen und Sprachverständnissen ausgetauscht, kommt dem gegenseitigen Verstehen grösste Bedeutung zu,

insbesondere beim Informed Consent. Der Beizug von sprachkundigen Personen in unterschiedlichen Situationen ist schriftlich geregelt und in der Institution bekannt. Die individuellen Ressourcen von Patientinnen und Patienten, von Bewohnerinnen und Bewohnern sowie ihres Umfeldes werden bewusst genutzt und gefördert.

- Je nach Bedarf und unter definierten Voraussetzungen sollen externe Dolmetscherinnen und Dolmetscher hinzugezogen (allenfalls per Telefon), mehrsprachige Mitarbeitende als Ad-hoc-Dolmetschende eingesetzt, Bild- und Sprachhilfen (Piktogramme oder Wörterbücher) verwendet, Familienmitglieder und Bezugspersonen angefragt sowie schriftliche Übersetzungen abgegeben werden. Es ist Aufgabe der Leitungsorgane, die Einsatzmöglichkeiten zu regeln und die dafür nötigen Voraussetzungen zu schaffen. Die notwendigen personellen und finanziellen Mittel sind bereit zu stellen, so dass ein möglichst niederschwelliger, diskriminierungsfreier Zugang zu den einzelnen Instrumenten möglich ist.
- Die Mitarbeitenden sind kontinuierlich und systematisch fortzubilden, um die Behandlungsqualität in einem sich stets wandelnden Umfeld zu sichern. Damit erhalten die Mitarbeitenden Sicherheit im Umgang mit Angehörigen unterschiedlicher Herkunft, Sprache, Religion und sozialer Schicht. Dadurch werden Stress und Fehlverhalten reduziert, unnötige Kosten vermieden und die Effizienz gesteigert.
- Die zentralen Dienste einer Institution, wie die administrative Aufnahme und Entlassung, die Telefondienste, die Auskunft-, Informations- und Dokumentationsdienste, die Dienste für Angelegenheiten von Patientinnen und Patienten (zum Beispiel: Besuchsregelungen), die Hotellerie, die religiösen Dienste sowie die Sozialdienste verfügen über die notwendigen Kenntnisse und Fähigkeiten, mit den unterschiedlichen Bedürfnissen von Einzelnen und Anspruchsgruppen umzugehen.
- Die Gesundheitsinstitutionen nutzen das eng geflochtene, nationale und internationale Netzwerk. Dieses ermöglicht Unterstützung und Hilfestellungen sowie einen Austausch über neue Erkenntnisse und Erfahrungen.