

Abstract Einreichung Public Health³ 2020

Diversität in den steirischen Ambulanzen

Hintergrund

Die „Charta des Zusammenlebens in Vielfalt in der Steiermark“ betont die Notwendigkeit zur Gestaltung eines Gesundheitssystems, das eine qualitätsvolle Versorgung für eine zunehmend diverse Bevölkerung leisten kann.

Die aktuellen gesellschaftlichen Entwicklungen bringen mit sich, dass die Diversität größer wird. Damit steigen Herausforderungen und Belastungen für MitarbeiterInnen in Ambulanzen.

Methode

Zunächst wurde eine Analyse durchgeführt, um einen strukturierten Einblick in die alltäglichen Herausforderungen der Beschäftigten von vier Pilotambulanzen mit verschiedenen Behandlungsschwerpunkten zu erhalten.

Neben einer Kurzbeschreibung der Ambulanzen und einem Fragebogen für die MitarbeiterInnen, in dem die subjektiv erlebte Arbeitsbeanspruchung abgefragt wurde, fanden auch persönliche Besuche im Rahmen von Site visits in den Ambulanzen statt.

Die identifizierten Lösungsansätze wurden auf individueller und struktureller Ebene organisationsspezifisch gesammelt, entlang eines Beschreibungsrasters aufbereitet und in einem Lösungskatalog zusammengestellt. Eine Bewertung der gesammelten Lösungen wurde in den Dimensionen der Machbarkeit, Kosten-/Aufwand-/Nutzenschätzung, Nachhaltigkeit und Transferierbarkeit durch die Verantwortlichen und EntscheidungsträgerInnen im Projekt vorgenommen.

Ergebnisse

In ihren Angaben zur Frage nach der Art der Belastung berichten die MitarbeiterInnen der Ambulanzen vorrangig über folgende Belastungen:

- ◆ den Umgang mit Sprachbarrieren, sich nicht verständigen können, das heißt, PatientInnen mit keinen oder geringen Sprachkenntnissen nicht zu verstehen und sich selbst nicht verständlich machen zu können. Dazu kommen Unsicherheiten darüber, wer die Verantwortung dafür trägt, dass Dolmetschhilfen vorhanden sind.
- ◆ den Umgang mit kulturellen Unterschieden, insbesondere Geschlechterdifferenzen, die teilweise über Religion argumentiert werden: zu erleben und damit umzugehen, dass der Stellenwert der Frau vor allem im Islam geringer ist als der von Männern. Sichtbar und spürbar wird das im Umgang der Männer mit ihren Frauen und ihrem Umgang mit Mitarbeiterinnen.
- ◆ den Umgang mit Aggression und Übergriffen: sich Forderungen und Angriffen seitens PatientInnen und deren Angehörigen ausgesetzt zu fühlen und mit aggressiven alkoholisierten Patienten konfrontiert zu sein.

Es kristallisierten sich drei Maßnahmen zur Weiterentwicklung von Diversitätsmanagement heraus:

1. Erstellung eines Leitfadens im Umgang mit Sprachbarrieren:

Ein Leitfaden zum Umgang mit Sprachbarrieren regelt die Kommunikation und Interaktion mit anderssprachigen PatientInnen. Damit wird gegenseitiges Verstehen ermöglicht. Ein solcher Leitfaden beinhaltet u.a. eine Festsetzung von Verantwortlichkeit und eine Definition, welche Situation welche Art von Übersetzungsleistung erfordert.

2. Erarbeitung von Verhaltensregeln:

Die Verhaltensregeln für MitarbeiterInnen und PatientInnen sollen gegenseitigen Respekt, Vertrauen und Wertschätzung sicherstellen. So soll eine erfolgreiche Kommunikation und Interaktion ermöglicht werden. Verhaltensregeln sollten einfach, verständlich und leicht zugänglich sein.

Dazu wurde ein Kurzfilm, ein Plakat und Informationskarten zu den Verhaltensregeln in Ambulanzen in 39 Sprachen entwickelt.

3. Erstellung eines Maßnahmenkataloges zum Thema Konfliktprävention

Bezugnehmend auf die MitarbeiterInnenumfrage und die Diskussionen in der Steuerungsgruppe wurde deutlich, dass in einigen Ambulanzen bereits verschiedene Lösungen zur Bearbeitung von Problemen im Zusammenhang mit Aggression und Übergriffen gegeben sind, die jeweils unter spezifischen Rahmenbedingungen entwickelt wurden und dort gut funktionieren. Andere Ambulanzen hingegen sind noch auf der Suche nach passenden Maßnahmen.

Ziel der Maßnahme ist, dieses in der Praxis vorhandene Wissen allgemein verfügbar zu machen.

Dabei wurden in einem Maßnahmenkatalog gute, bereits bestehende Sicherheitsmodelle in Ambulanzen, die Konflikte vermeiden und schlichten helfen, gesammelt und für alle steirischen Krankenanstalten sichtbar gemacht.

Schlussfolgerung

Sprachvielfalt und unterschiedliche kulturelle Prägungen bergen, wenn sie unbearbeitet bleiben, erhebliches Konflikt- und Frustrationspotenzial, das im Ernstfall zu Aggressionen und Übergriffen führen kann.