

Kultursensibles Führen, Integration im Gesundheits- und Sozialbereich

**Diversität und transkulturelle Versorgung:**

**Beispiel aus der Praxis: Universitäts-Kinderspital Zürich**

# **Der Kultur auf der Spur**

Wien, 17. Mai 2024

---

Claudia Schönbacher Marcar, MScN, Assistentin Direktion Pflege & Medizinisch-Therapeutische Berufe

Berufsschullehrerin im Gesundheitsbereich

Co-Leitung Kommission für Diversität

Teamleitung Advanced Nursing Practice (ANP) Transkulturelle Versorgung

[claudia.schoenbaechler@kispi.uzh.ch](mailto:claudia.schoenbaechler@kispi.uzh.ch)

# Kulturelle Unterschiede oder Diversität?

## Unterschiede $\neq$

Abstand, Abweichung, Differenz, Disharmonie, Diskrepanz, Divergenz, Dualismus, Gegensatz, Inkonsequenz, Kontrast, Nichtübereinstimmung, Spanne, Spannung, Unregelmässigkeit, Unstimmigkeit, Unterschiedlichkeit, Verschiedenheit, Zank, Zerwürfnis, ...

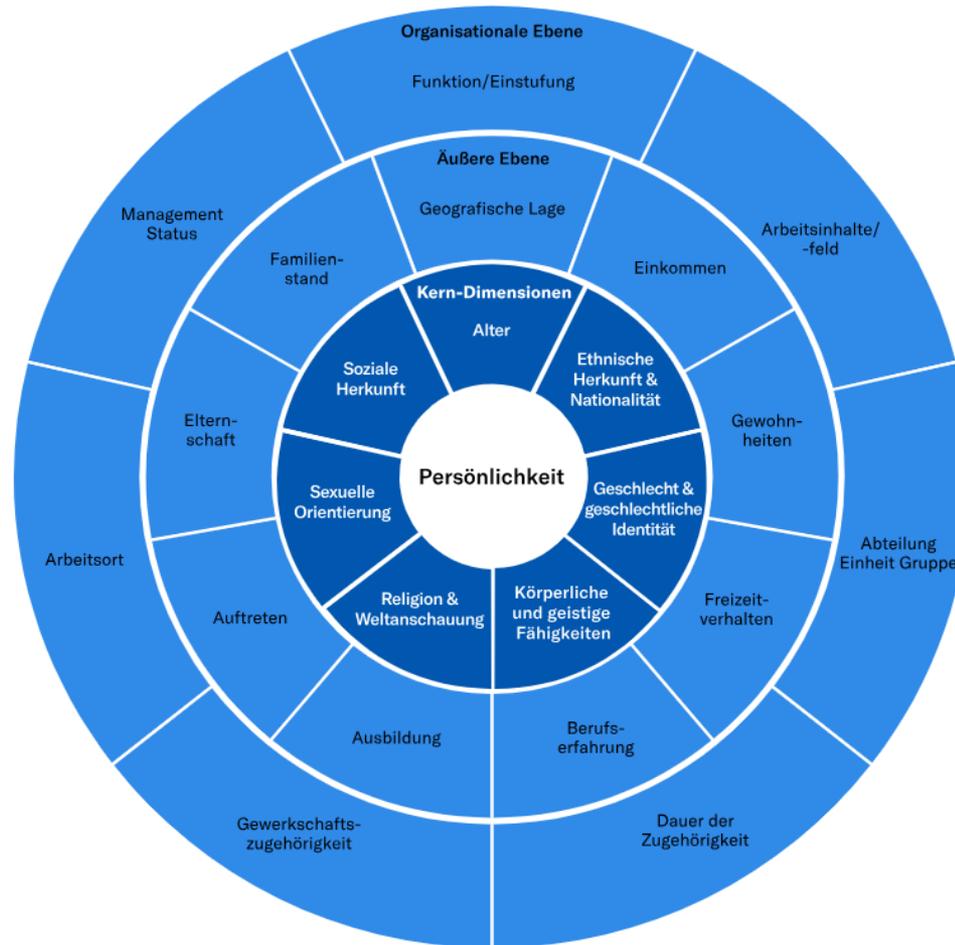
## Diversität

Angebot, Auswahl, Buntheit, Fülle von verschiedenen Arten/Formen, Mannigfaltigkeit, breite Skala, Palette, Reichhaltigkeit, Reichtum, Universum, Variationsbreite, Verschiedenartigkeit, Vielfalt, Vielfältigkeit, Vielgestaltigkeit, Rausch, Spektrum, ...

Bildquellen: [Fauve Logo](#); [www.istockphoto.com](http://www.istockphoto.com)

# Dimensionen von Diversität

4 Layers of Diversity“: frei nach Gardenswartz & Rowe



Bildquelle: [www.charta-der-vielfalt.de](http://www.charta-der-vielfalt.de)

# Sensibilisierungskampagnen

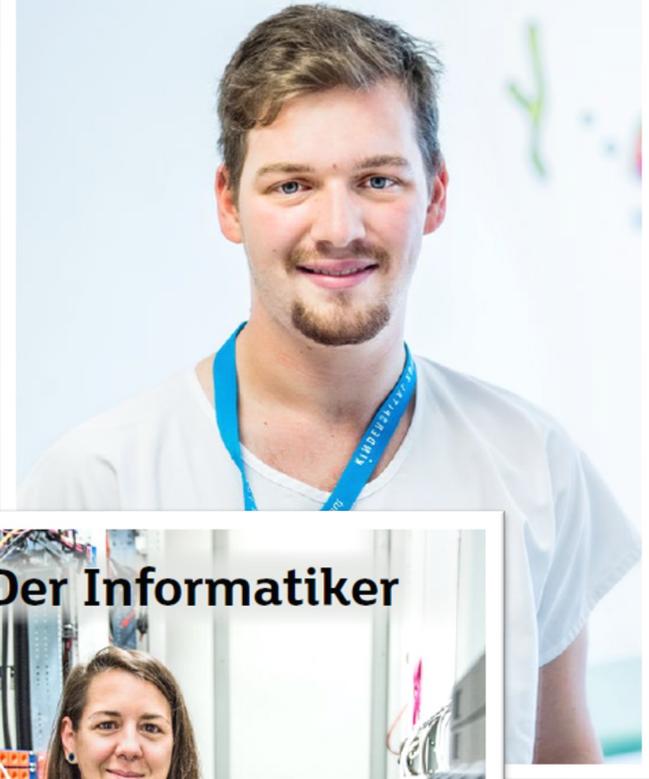
## Rassismus & Diskriminierung



# Sensibilisierungskampagnen

## Gendergerechte Sprache

### Die Pflegefachfrau



### Die freiwillige Helferin



### Der Chirurg

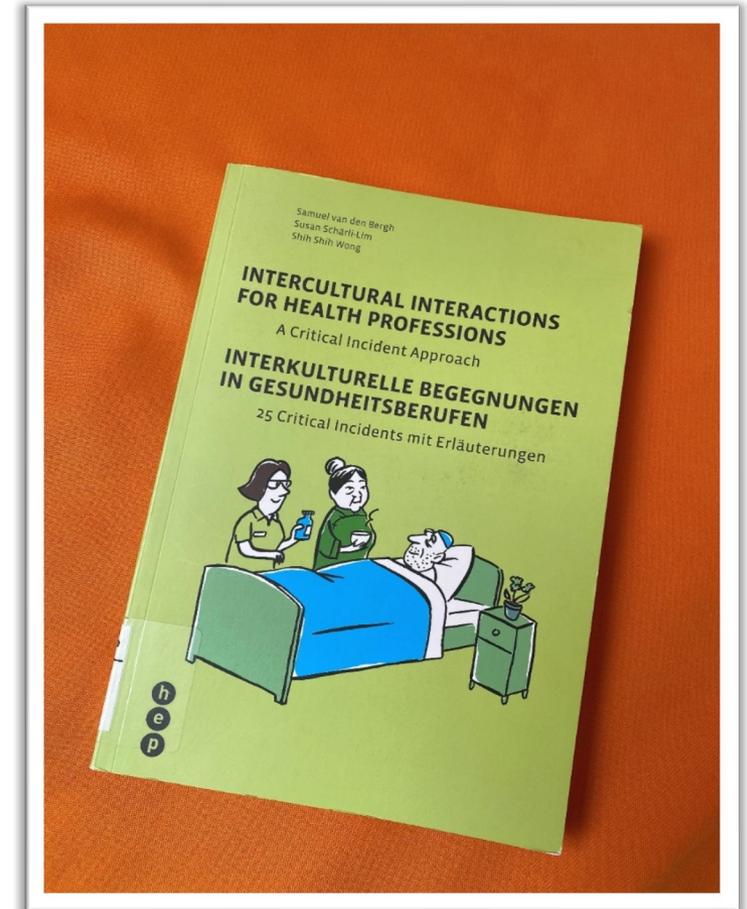
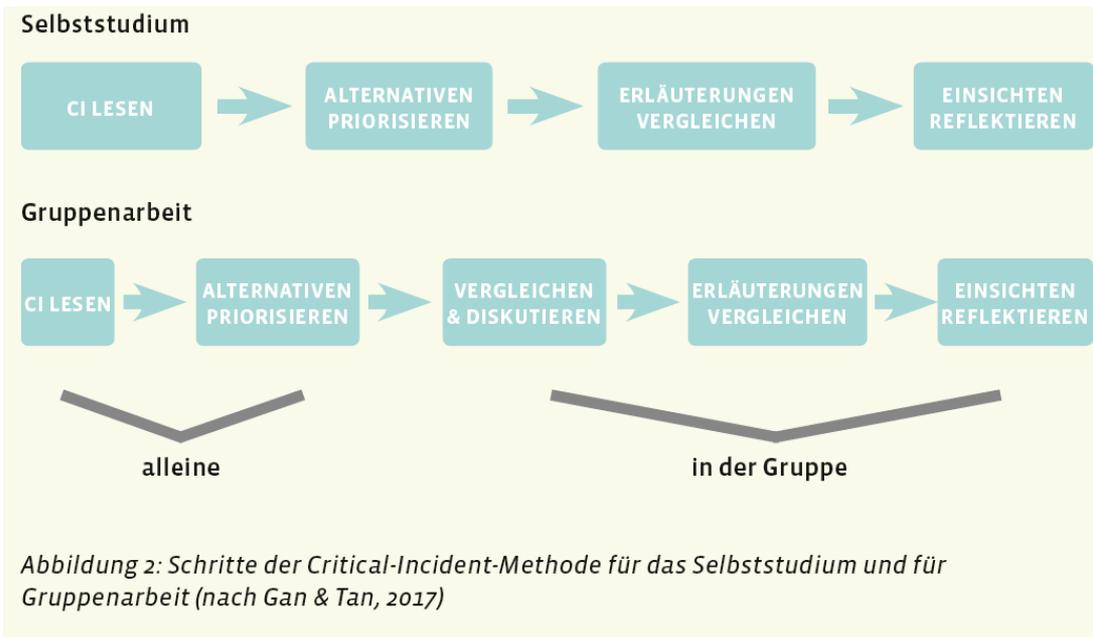


### Der Informatiker



# Kulturelle Critical Incident (CI)

Arbeit mit CI – leicht gemacht!



Quelle: Van den Bergh, S., Schärli-Lim, S., Wong, S.S. (2020) Interkulturelle Begegnungen in Gesundheitsberufen

# Kulturelle Critical Incident (CI)

Was bedeutet Ankur Mahars Kopfschütteln?



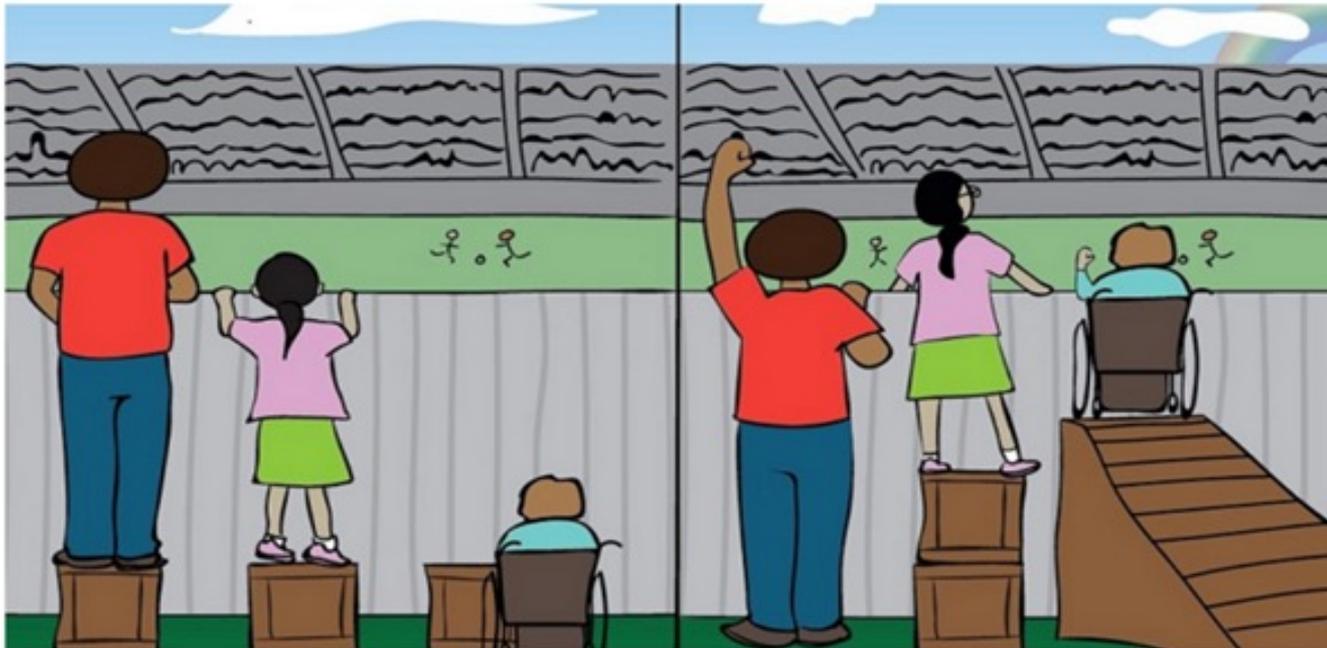
1. Das Kopfschütteln von Ankur Mahar bedeutet:  
Er ist nicht einverstanden
2. Er kann nicht glauben, dass eine Frau Ärztin werden kann
3. Er deutet damit an, dass er nicht gleicher Meinung wie Dr. Meier ist
4. In Indien ist das Schütteln oder Wackeln des Kopfes von einer Seite zur anderen eine Geste der Zustimmung

# Kommission für Diversität

## Aufgaben

- gerechte Behandlung für Patient\*innen, Familien und Mitarbeitende
- Potential von Diversität auf das Kispi wahrnehmen, Handlungsbedarf prüfen
- für Chancengleichheit und gegen Diskriminierung
- interne Informations- und Anlaufstelle für konkrete Fragestellungen
- Entwicklung und Einführung von Instrumenten zu Diversitätsthemen
- Sensibilisierung der Mitarbeitenden (Kampagnen, Teachings)
- Moderation von Fallbesprechungen im Kontext von Diversität
- Verantwortung für Organisation, Abläufe und Qualität von Dolmetschen
- Identifizierung von innerbetrieblichen Schnittstellen
- Mitgliedschaft bei „Swiss Health Network for Equity“

# gleich oder gerecht?



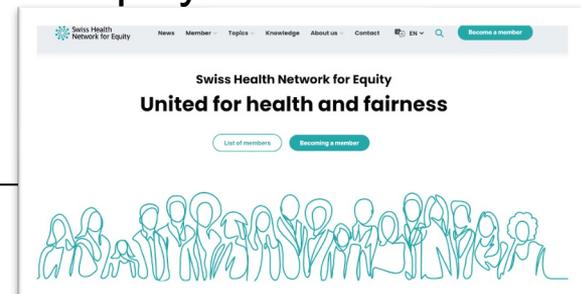
Equality

Equity

Bildquelle: [Equity - Equity Tool](#)

# Blick zurück

- 1998 Arbeitsgruppe Bewusstseinsbildung anderer Kulturen, ABAK
- 1999 Publikation mit Massnahmen, Schweizerischem Roten Kreuz, SRK
- 2001 ⇨ Fachstelle und Kommission für interkulturelle Fragen  
2004 ⇨ Kommission für Diversität
- 2002 – 2010 Einzelprojekte Bundesstrategie Migration und Gesundheit  
⇨ Migrant Friendly Hospitals (MFH)  
⇨ Swiss Hospitals for Equity (SH4E)
- 2011 – 2017 Projekt Bundesamt für Gesundheit  
Struktur - Dolmetschdienste - Empowerment Pat./Eltern - Information und Schulung Spitalpersonal
- 2018 Regionalgruppen (Sprachregionen) SH4E
- 2023 Gründung Verein Swiss Health Network for Equity



# ANP Transkulturelle Versorgung (seit 2019)

Implementierung von Advanced Nursing Practice zur Förderung transkultureller Versorgung

Ein Praxisentwicklungsprojekt

Claudia Schönbächler Marcar  und Marianne Keller

Published Online: 27 Sep 2022 • Doi: <https://doi.org/10.1024/1012-5302/a000913>

- Frage-Katalog Kultursensible Gespräche
- Input & Instrumente für neue Mitarbeitende (z.B. Checkliste TKK)
- Pilot, Weisung und Einführung Pocketalk
- Dolmetschen: Telefon, Video und vor Ort, Regelung Laiendolmetschen
- Weiterbildung: Wissenserweiterung der Teammitglieder (CAS, MAS)
- Fallbesprechungen auf Anfrage
- «Experiment Ramadan» im Notfall
- Merkblatt Zusammenarbeit mit Familien im Asylverfahren
- Unterstützung für Fremdsprachige Mitarbeitende
- ...

# Beispiel 1: Sprache

mehrsprachige Broschüren auf der Webseite

UNIVERSITÄTS-  
KINDERSPITAL  
ZÜRICH

NOTFALL-  
ELEONORENFOUNDATION

## Zeckenstich



Das Spital der  
Eleonorenstiftung

UNIVERSITÄTS-  
KINDERSPITAL  
ZÜRICH

INFORMAÇÃO  
PARA OS PAIS

## Picada de carraça



Das Spital der  
Eleonorenstiftung

UNIVERSITY  
CHILDREN'S HOSPITAL  
ZURICH

PARENTAL  
INFORMATION

## Tick bite

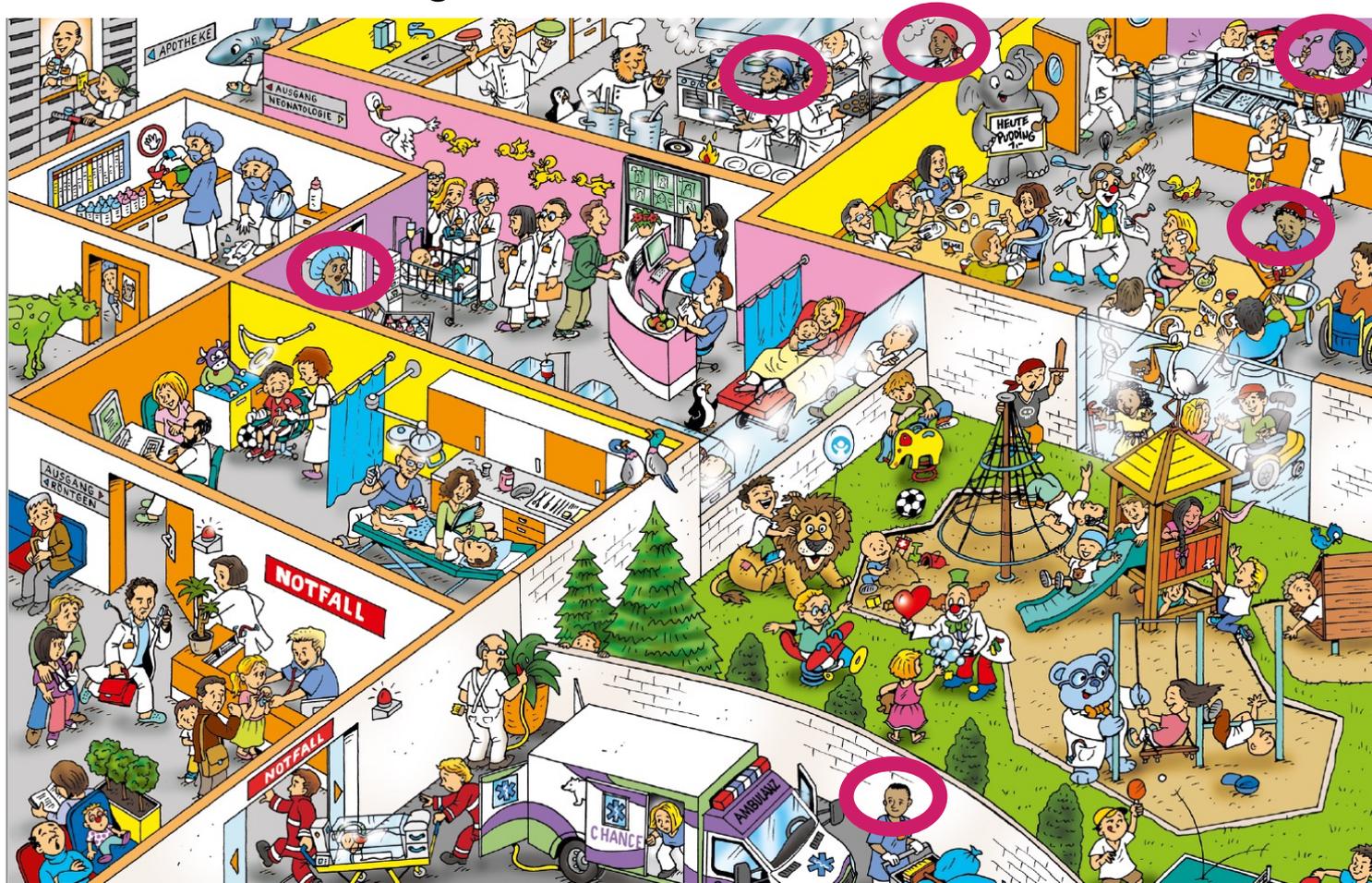


The hospital of the  
Eleonore Foundation

Quelle: Webseite Universitäts-Kinderspital Zürich, Notfallstation [Ratgeber und Merkblätter](#)

# Beispiel 2: Hautfarbe

## Versteckte Zuschreibungen erkennen



Quelle: Ganther, A. Mein Kinderspital Zürich. Bachems Wimmelbilder

## Beispiel 3: Sprachliche und Kulturelle Integration

### Orientierung an den Werten (Strategiepapier)

**Respektvoll: Wertschätzung und gegenseitige Anerkennung prägen unsere Zusammenarbeit.**

Unser Handeln ist geprägt von einem respektvollen Umgang miteinander unabhängig von Geschlecht<sup>2</sup>, Glauben, Herkunft<sup>3</sup>, sozialem Status, Sprache und Lebensform.

Quelle: ZUSAMMEN, BIS ES DEN KINDERN GUT GEHT [Strategie 2021-2027 Universitäts-Kinderspital Zürich](#)

#### Ideen:

- Achtsamkeit & Verbindlichkeit bei Anstellung
- Angebot von individueller (Fach-)Sprachunterstützung
- Pat\*innensystem
- Förderung der Transkulturellen Kompetenz der Teams
- Empowerment

# Allyship – «Verbündetenschaft»

führt zu Empowerment

- mehrere Personen schliessen sich zum Erreichen eines gemeinsamen Zieles zusammen
  - nicht zwingend im Zusammenhang mit Diskriminierung
  - Bezug immer auf Macht- und Ungleichheitsverhältnisse mit dem Ziel, diese zu überwinden.
- Allyship bedeutet, die Komfortzone zu verlassen und zu handeln

Textquelle: [IDB Paper No. 9 - White Allyship: Keine Selbstbeschreibung, sondern Handeln \(boenkost.de\)](#)



Bildquelle: [Happy in my city | cityproducts](#)