

Zeitschrift: Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz
Herausgeber: Spitex Verband Schweiz
Band: - (2017)
Heft: 3

Rubrik: Fokus Interkulturalität

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 04.02.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>



Interkulturalität

Die Pflege von Menschen mit Migrationshintergrund erfordert ein hohes Mass an sozialer Kompetenz und Toleranz. Das sind die wichtigsten Voraussetzungen für eine personenzentrierte Pflege, wie sie die Spitex jeden Tag leistet. Doch wie funktioniert kultursensible Pflege? Was tun, wenn sich Pflegende und Klient nicht verstehen? Und wie kann die Spitex den Erwartungen von Klienten mit Migrationshintergrund gerecht werden? Das Fokusthema Interkulturalität beleuchtet die Arbeit der Spitex inmitten verschiedener Kulturen und thematisiert die Betreuungsleistungen der zahlreichen Care-Migrantinnen in der Schweiz.



«Kulturvermittler» im Dienste der Spitex

Häusliche Pflege basiert immer auf Vertrauen. Doch wenn Pflegende und Klient nicht der gleichen Kultur angehören und nicht die gleiche Sprache sprechen, kann es schnell kompliziert werden. Ein interkultureller Dolmetscherdienst hilft, das gegenseitige Verständnis zu fördern und damit die Qualität der Pflegeleistung zu sichern.

Anne Mentha, Kleinkinder-Pflegefachfrau bei Asante Sana, der Spitex des östlichen Waadtlandes, und Eyorsaleam Keflay, Dolmetscherin für die Übersetzungsagentur «Appartenance», treffen sich am Bahnhof in Montreux. Die beiden besuchen heute eine eritreische Klientin, Winta Tesfamariam, die gemeinsam mit ihren drei kleinen Kindern erst kürzlich in die Schweiz gekommen ist. «Dies ist das dritte Mal, dass wir sie gemeinsam besuchen. Eyorsaleam Keflay übersetzt, was ich sage, und sorgt dafür, dass alles auch gut

verstanden wird», sagt Anne Mentha, während sie an der Türe der Familie klingelt. Winta Tesfamariam begrüsst die beiden lächelnd, fordert die Pflegefachfrau und die Dolmetscherin auf, einzutreten. Ein paar Worte Französisch hat sie bereits gelernt in diesen letzten Wochen zwischen Clarens und Lausanne, am Ufer des Genfersees.

Das Trio richtet sich ein und das Gespräch klappt reibungslos. Eyorsaleam Keflay wechselt problemlos vom Französischen in die eritreische Sprache Tigrinisch. Die Dolmet-

scherin weiss, dass sie sich im Hintergrund halten muss, damit sich die Pflegefachfrau und die Klientin frei austauschen können. Sie spricht immer zur richtigen Zeit, meist am Ende eines Satzes, um eine kurze Frage zu übersetzen oder um den beiden die Reaktion des Gegenübers zu erklären. «Als Anne Mentha mich das erste Mal besuchte, wusste ich nicht, wer sie ist. Ich dachte, dass sie mich in Französisch unterrichten würde», erzählt Winta lächelnd in ihrer Muttersprache und wird sogleich von der Dolmetscherin übersetzt.

Beim zweiten Termin hat sich die Situation dank der Anwesenheit der Dolmetscherin schnell geklärt. Die Dolmetscherin ermöglicht es der Spitex-Fachfrau, genau zu verstehen, was die junge Mutter für Erwartungen hat und wie sich ihr Alltag gestaltet, seit sie nach ihrer Flucht aus Eritrea in der Schweiz vorläufig aufgenommen wurde. Es ist eines dieser wichtigen Gespräche, in welchen eine interkulturelle Übersetzungshilfe unentbehrlich ist. Nicht nur wegen der Sprache, sondern auch, um die Kultur des Landes etwas besser zu verstehen. «Dank der Dolmetscherin konnte ich alle meine Fragen stellen. Das waren sehr viele Fragen», erzählt Winta Tesfamariam lächelnd. «Wir haben uns intensiv ausgetauscht, ich habe alles verstanden, was mir die Spitex-Fachfrau gesagt hat, und ich hatte auch stets das Gefühl, gut verstanden zu werden.»

Eine Brücke zwischen zwei Kulturen

Interkulturelles Dolmetschen ist mehr als nur Übersetzen. «Falls eine Frage oder ein Anliegen die Fachperson oder den Klienten aufgrund kultureller Differenzen brüskieren würde, intervenieren wir und erklären ihnen die Situation. Wir vermitteln zwischen den Personen, zwischen den Kulturen und der Sprache. Wir sind richtige Kulturvermittler», erklärt Eyorsaleam Keflay. Sie arbeitet für die waadtländische Übersetzungsagentur «Appartenance», bei welcher sie auch eine Ausbildung absolviert und den Eidgenössischen Fachaussweis im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln erhalten hat. Sie arbeitet auch mit weiteren Kolleginnen zusammen, die Tigrinisch sprechen. Gemeinsam arbeiten sie an einem Glossar, das bereits um viele Formulierungen erweitert wurde, darunter auch viele Gesundheitsfachbegriffe.

Im Bereich der Kleinkinder-Pflege gibt es viele komplizierte Fachbegriffe. Anne Mentha möchte mehr über die Ernährung, die Aktivitäten, die Schlafgewohnheiten und die Entwicklung des jüngsten Kindes von Winta Tesfamariam erfahren. Die Dolmetscherin Eyorsaleam Keflay lässt sich nicht aus der Ruhe bringen. Sie hat viel Erfahrung und arbeitet oft mit der Spitex zusammen. Auch wenn ihr mal

ein Wort in Tigrinisch fehlt: «Kinderkrankheiten beispielsweise sind schwierig zu übersetzen, weil dafür in Tigrinisch oft gar keine genauen Bezeichnungen existieren. Und wenn

es das Wort trotzdem gibt, können sich viele Eritreer dennoch nichts darunter vorstellen», erzählt die Dolmetscherin. Deshalb sei es wichtig, dem Klienten oder der Klientin unter Mithilfe der Pflegefachperson die Krankheit genauer zu

erklären. Die Ausbildung zur interkulturellen Dolmetscherin hat Eyorsaleam Keflay geholfen, den professionellen Kodex und die Neutralität zu verinnerlichen, die in diesem Beruf respektiert werden müssen. «Da ich selber auch aus Eritrea stamme, möchte ich meine Landsleute hier natürlich gerne unterstützen. Doch sobald man sich näher kennt, wird es schwierig, die Neutralität und die Distanz zu behalten, die für meine Rolle als Übersetzerin nötig sind», betont Eyorsaleam Keflay. «Deshalb muss ich wohl oder übel die Wahl treffen zwischen einer freundschaftlichen und einer professionellen Beziehung. Beides geht nicht.»

Sich verstehen, um sich zu vertrauen

Für die Spitex-Fachfrau Anne Mentha erfordert ein Klientenbesuch in Begleitung einer Dolmetscherin einiges an Vorbereitung. Sie muss die Gelegenheit nutzen, alle wesentlichen und vor allem heiklen Fragen zu stellen. Und solche Fragen hat Anne Mentha viele, egal ob über den

«Dank der Arbeit der Dolmetscherin fühle ich mich der Klientin näher»

Anne Mentha, Pflegefachfrau Asante Sana



Anne Mentha und Winta Tesfamariam können sich dank der Arbeit der Dolmetscherin Eyorsaleam Keflay problemlos verständigen. Bilder: Guy Perrenoud

Gesundheitszustand des Kindes oder über den Alltag der Mutter: «Sobald ich mit einer Mutter, die meine Sprache nicht spricht, über Prävention sprechen muss, funktioniert das mit der Unterstützung eines Dolmetschers einfach viel besser. Denn diese Botschaften müssen stets der Situation der Klientin angepasst werden», erzählt die Spitex-Fachfrau. Nur so könne ein Vertrauensverhältnis entstehen. Sobald sich ein Trio gefunden habe, entstehen relativ schnell starke Verbindungen: «Die Dolmetscher, mit denen ich bereits zusammengearbeitet habe, waren alle immer sehr zugänglich», schwärmt Anne Mentha.

Interkulturelle Dolmetscher: Wer bezahlt?

RA. Sprachbarrieren in der ambulanten Versorgung sind noch schwieriger zu überwinden als im Akutbereich. Darunter leidet nicht nur die Pflege, sondern es ist auch schwierig, eine professionelle Beziehung aufzubauen. Interkulturelle Dolmetscher helfen, diese Sprachbarrieren und kulturellen Differenzen zu überwinden. In Lausanne wird der Service durch die AVASAD finanziert. Wie sieht es in der Deutschschweiz aus?

Dolmetscherdienste im Kanton Luzern werden in der Regel über die Caritas-Dienste abgewickelt. Die Kosten werden dem Klienten weiter verrechnet. Falls das Sozialamt oder Migrationsamt involviert ist, werden die Kosten durch sie übernommen. Im Kanton Schwyz spielen Dolmetscherdienste in der Mütter- und Väterberatung eine bedeutende Rolle. Meist wird dafür der Dolmetschdienst Zentralschweiz der Caritas Luzern hinzugezogen. Die Spitex Nidwalden benötigt Übersetzungsdienste bisher nur für die Mütter- und Väterberatung. Da es sich dabei um Asylsuchende handelt, wurden die Kosten für den Dienst von der Gemeinde übernommen. Im Kanton Zug wird die Spitex durch die kantonale Fachstelle für Migration und von der Caritas unterstützt. Im Kanton Thurgau werden professionelle Übersetzungsdienste selten in Anspruch genommen. Dafür werden häufig Angehörige und fremdsprachige Mitarbeitende hinzugezogen. Ausserdem wird mit dem Google Translator gearbeitet oder, bei wenig komplexen Fragestellungen, mit Piktogrammen. Allfällige Dolmetscherdienste gehen laut Kantonalverband Thurgau zulasten des Klienten. Einzige Ausnahme: Übersetzungsdienste in Asylheimen, welche häufig durch die Gemeinde oder durch Stiftungen finanziert werden. Die Spitex Uster musste noch keine professionellen Dolmetscherdienste in Anspruch nehmen und hat daher auch keine Erfahrungswerte. Bei Sprachschwierigkeiten konnte bisher auf eigene Ressourcen zurückgegriffen werden. Auch bei der Spitex Zürich Limmat werden Dolmetscherdienste nur sehr wenig in Anspruch genommen. Meistens wird versucht, Mitarbeitende mit entsprechenden Sprachqualifikationen einzuteilen. Von Februar bis Ende Jahr ist für das PalliativeCare Team als Pilotprojekt der Nationale Telefondolmetscherdienst (0842 442 442) im Einsatz. Bisher kam es aber zu keinem Einsatz. Die Kosten dafür übernimmt die Spitex Zürich Limmat.

Diese gegenseitige Sympathie ist ansteckend und es wird viel gelacht, trotz Sprachbarrieren. Auch das strahlende Gesicht des Säuglings sorgt natürlich für gute Stimmung, und das ganz ohne Übersetzungsleistung. «In solchen Momenten ist die Körpersprache enorm wichtig. Deshalb setzen wir uns so hin, dass wir uns alle gut im Blick haben und so auch die kleinste Geste oder Mimik bemerken.»

Dieser interkulturelle Übersetzungsdienst wird durch die Waadtländer Spitex AVASAD ermöglicht. Sie stellt für Dolmetscherdienste ein Budget zur Verfügung, für Anne Mentha ein Glücksfall. Denn der Dolmetscherdienst hilft, eine Vertrauensbeziehung aufzubauen, und nur so können die Leistungen der Spitex auch wirklich den Bedürfnissen der fremdsprachigen Klienten angepasst werden. Kulturelle Differenzen und Sprachbarrieren überbrücken hilft auch, sozial isolierte Familien besser in die Gesellschaft zu integrieren. «Dank der Arbeit der Dolmetscherin fühle ich mich der Klientin näher und kann sie besser unterstützen, damit sie ihre Ressourcen besser nutzen kann und so selbstständiger wird.»

Eine ganzheitliche Versorgung ermöglichen

Nachdem sich die Spitex-Fachfrau versichert hat, dass es dem kleinen Jungen gut geht, bespricht sie gemeinsam mit der Mutter die nächsten Konsultationen beim Kinderarzt und anderen Gesundheitsdienstleistern. Für das Wohl des Kindes ist es auch wichtig, dass es den Eltern gut geht. Migranten haben auf ihrer Flucht viel Traumatisches erlebt. Wenn im Haushalt Anzeichen von Stress und Überforderung bestehen, hilft die Dolmetscherin, Unbehagen und Unausgesprochenes zur Sprache zu bringen. Bei Bedarf kann die Pflegefachfrau auch auf weitere Spitex-Dienstleistungen oder auf das Angebot weiterer Leistungserbringer hinweisen und so eine ganzheitliche Versorgung ermöglichen. «So habe ich Winta Tesfamariam einen Kinderarzt in Clarens vermitteln können, damit sie nicht immer bis nach Lausanne fahren muss», erzählt Anne Mentha. Die Unterstützung beschränkt sich aber nicht nur auf medizinische Themen: «Ich habe sie auch auf ein Angebot für Mütter mit Migrationshintergrund aufmerksam gemacht. Sie kann dort Französisch lernen und dabei sogar die Kinder mitnehmen.»

Am Ende des Treffens wird der nächste Termin vereinbart. Dieses Mal wird die interkulturelle Dolmetscherin nicht anwesend sein. Nach insgesamt drei Treffen zu dritt hat sich zwischen Mutter, Kind und Pflegefachfrau ein Vertrauensverhältnis aufgebaut. Dank der Arbeit von Eyorsa-learn Keflay konnten alle wichtigen Themen besprochen und Missverständnisse geklärt werden. Bei den nächsten Hausbesuchen sollte die Sprache also kein unüberwindbares Hindernis mehr darstellen.

Pierre Gumy

KURSPROGRAMM 2017

Interessante Weiterbildungen, die Spass machen!

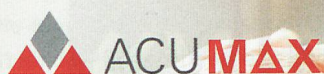


Foto: Shutterstock

1-Tageskurse

- | | |
|---|---------------------------------|
| ■ TENS - die ambulante Schmerztherapie
Leitung: Rolf Leuenberger | Kursdaten: 04.09.17 |
| ■ Das Geheimnis des Magenfeuers (Ernährung)
Leitung: Pascale Barmet | Kursdaten: 05.09.17 |
| ■ Ganzheitliche Ernährung für Seniorinnen und Senioren - Chinesische und westliche Ernährungslehre
Leitung: Pascale Barmet | Kursdaten: 04.12.17 |
| ■ Demenz - Düfte für die Erinnerung
Leitung: Christiane Ritzmann | Kursdaten: 05.12.17 |
| ■ Kinesio Tape Grundkurs
Leitung: Rolf Leuenberger | Kursdaten: 07.10.17
02.11.17 |
| ■ Die Heilkraft der Gittertapes
Leitung: Rolf Leuenberger | Kursdaten: 11.09.17
27.11.17 |

2-Tageskurse

- | | |
|--|---------------------------------|
| ■ Düfte für den Weg: Palliative Care & Geriatrie
Leitung: Christiane Ritzmann | Kursdatum: 23.11. &
24.11.17 |
| ■ Bebo®-Grundkurs 60plus
Leitung: Dr. med. Karin Scheurich | Kursdatum: 01.12. &
02.12.17 |
| ■ Dorn-Methode und Breuss-Massage
Leitung: Anita Burgener | Kursdatum: 08.12. &
09.12.17 |

Einfach anmelden

per WebShop www.acumax.ch
per Mail info@acumax.ch
per Telefon 056 249 31 31
per Fax 056 249 38 18

AcuMax GmbH
Promenadenstrasse 6
5330 Bad Zurzach
T 056 249 31 31
F 056 249 38 18
info@acumax.ch

Viele weitere Kurse unter
WWW.ACUMAX.CH

Palliative Care

Begleitung in schwierigen Lebensphasen



Wir sind für Sie da:

Dr. med. Christel Nigg, Chefärztin

Dr. med. Anna Georgi, Leitende Ärztin

Telefon 044 268 38 38, www.susenbergklinik.ch

Zentral in Zürich

Persönlich. Engagiert.



eine **pelis**-Firma

DIE SMARTFASHION SPITEX-KOLLEKTION

Corporate Wear –
gemeinsam mit
Spitex-Organisationen
entwickelt.



**RUFEN SIE UNS AN –
WIR BERATEN SIE
GERNE PERSÖNLICH.**

INOTEX BERN AG | T 031 389 44 44 | [INFO@INOTEX.CH](mailto:info@inotex.ch)



**Freude am Planen mit
Perigon Dispo.**



root - service ag | Weinfelderstrasse 32 | 8575 Bürglen
071 634 80 40 | info@root.ch | www.root.ch

Wie «Migrant friendly» ist die Spitex?

Spitex Mitarbeitende begegnen in ihrem Arbeitsalltag Menschen aus unterschiedlichen Kulturen. Diese sprachliche, biografische und soziokulturelle Vielfalt ist eine Bereicherung im Arbeitsalltag, stellt Spitex-Fachpersonen aber auch täglich vor neue Herausforderungen.



Für die Arbeit mit Klienten mit Migrationshintergrund darf man sich nicht von Klischees leiten lassen. Bild: iStock

Die personenzentrierte Pflege ist eine Stärke der Spitex. Doch was tun, wenn die Person eine andere Sprache spricht, aus einer anderen Kultur stammt und damit andere Erwartungen hat? Schon heute pflegen und betreuen Spitex-Organisationen in der ganzen Schweiz Menschen mit Migrationshintergrund. Und es werden immer mehr. Die Italienerinnen und Italiener machen derzeit noch den grössten Anteil an älteren Menschen mit Migrationshintergrund aus. Doch Zahlen des Bundesamtes für Statistik zeigen, dass bereits in 10 Jahren eine grosse Bevölkerungsgruppe mit Wurzeln aus der iberischen Halbinsel und Ländern des ehemaligen Jugoslawien in ein Alter kommt, in dem sie auf häusliche Pflege angewiesen sein wird. Wie kann die Spitex-Pflege optimiert werden, damit sich diese Menschen rundum gut betreut fühlen? Indem man sich auf sie einlässt: «Es braucht eine Haltung der wohlwollenden Neugierde vonseiten der Pflegefachperson. Auf respekt-

volle, wertschätzende Art nachfragen hilft, Missverständnisse zu verhindern», betont Rachel Jenkins von der Spitex Zürich Limmat.

Dolmetscher bei schwierigen Themen

Rachel Jenkins hat sich eingehend mit dem Thema häusliche Pflege für Menschen mit Migrationshintergrund beschäftigt. 2013 hat sie ihre Master-Thesis «Migrant friendly Spitex»* eingereicht, zur Erlangung des Master of Public Health der Universitäten Basel, Bern und Zürich. Heute arbeitet Rachel Jenkins für die Spitex Zürich Limmat und ist zuständig für die Fachentwicklung im Bereich chronische Erkrankung und Multimorbidität. Sie sieht die Arbeit mit Menschen mit Migrationshintergrund als eine Bereicherung, kennt aber auch den Stress, der entsteht, wenn sich Pflegende und Klient nicht verstehen. «Die Sprache ist sicherlich die grösste Schwierigkeit in einem Pflegearrangement. Bei weniger komplexen Themen erleichtern pflegende Angehörige die Kommunikation. Und sobald einmal Vertrauen aufgebaut ist, kann man sich bei Routineverrichtungen ohne grosse Worte verstehen», ist Jenkins überzeugt. Für die Bedarfsabklärung, bei schwierigen Gesprächen zu Umgang mit Erkrankung und Therapie, Pflege am Ende des Lebens oder bei Tabuthemen sollte man aber einen Dolmetscherdienst hinzuziehen. So lassen sich gewisse Themen einfacher ansprechen.

Sprachprobleme lassen sich auch mit den eigenen Ressourcen in der Spitex-Organisation überbrücken, indem man Pflegepersonal mit Migrationshintergrund gezielt für Klienten aus dem gleichen Herkunftsland einsetzt oder hinzuzieht zum Dolmetschen bei Gesprächen. Doch diese Lösung ist oft gar nicht günstiger als ein professioneller Dolmetscherdienst. «Es ist aber sinnvoll, Pflegende mit erweiterten Sprachkompetenzen bei Klienten mit Migrationshintergrund gezielt als Fallführende oder als Bezugspersonen einzusetzen.»

Die Biografie eines Menschen mit Migrationshintergrund ist für die Pflege sehr wichtig und sollte laut Rachel Jenkins bereits bei der Bedarfsabklärung angesprochen werden. «Für unsere Arbeit ist es wichtig zu wissen, wie und warum jemand in die Schweiz gekommen ist», ist Jenkins überzeugt. Gerade Flüchtlinge seien häufig traumatisiert und diese Traumata kommen im Alter manchmal wieder hoch: «Kenntnisse der Biografie helfen uns, unsere Klienten besser zu verstehen.» Denn die kulturellen Differenzen sind neben den sprachlichen die grösste Herausforderung einer Zusammenarbeit. Sitten und Gebräuche der Klienten müssen berücksichtigt werden: So sollte man bei muslimischen Klienten die Schuhe ausziehen, bevor man die Wohnung betritt. Auch das Krankheitsverständnis kann eine Rolle spielen: «Angina Pectoris kann zum Beispiel als «Herzschmerz» aufgrund von familiären Belastungen verstanden werden. Diese ganzheitliche Sicht muss in die Pflege einfließen. Entscheidend ist dabei die Zusammenarbeit mit der ganzen Familie», betont Jenkins. Generell sollte für die kommunikativen Herausforderungen der Pflege von Menschen mit Migrationshintergrund ausreichend Zeit eingeplant werden.

«Kenntnisse der Biografie helfen uns, unsere Klienten besser zu verstehen»

«kreativere Lösungen.» Vor allem im Hinblick auf die Kontinuität der Betreuung, die für Klienten mit Migrationshintergrund sehr wichtig ist und den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses fördert. Das Gleiche gilt für die Koordination der verschiedenen Leistungserbringer in komplexen Situationen: Spitex-Mitarbeitende sollten auch organisationsübergreifend eine Vermittlerrolle einnehmen, damit sich die Migrantinnen und Migranten in unserem Gesundheitswesen besser zurechtfinden. Ein weiterer Grund, warum die Spitex von älteren Migranten weniger in Anspruch genommen

wird, liegt in der mangelhaften Information über das Spitex-Angebot. Aus diesem Grund hat der Dachverband Spitex Schweiz ein Merkblatt veröffentlicht, das in 12 Sprachen über die Leistungen der Non-Profit-Spitex informiert. «Spitex-Organisationen sind aber auch gefordert, proaktiv und aufsuchend über persönliche Kontakte zu Mediatorinnen und Mediatoren oder an Vereinsanlässen älterer Migrantinnen und Migranten über ihre Dienstleistungen zu informieren», ist Rachel Jenkins überzeugt.

Nadia Rambaldi

Küssen ja oder nein?

Gerade auch der Umgang mit Nähe und Distanz ist kulturell geprägt. Klienten und Klientinnen aus Italien, Portugal oder der Türkei haben oft andere Umgangsformen und geben zur Begrüssung gerne Umarmungen oder Küsse, die Pflegeperson wird praktisch in die Familie integriert. «Der professionelle Umgang der Spitex-Fachpersonen kann gegenüber Menschen mit Migrationshintergrund distanziert wirken und verunsichern», erklärt Rachel Jenkins. Wie geht man als Spitex-Fachperson damit um? «Wichtig ist, dass man das eigene Verhalten und die eigenen Grenzen reflektiert und die pflegerische Beziehung bewusst gestaltet. Dabei muss man sich aber der Verschiedenheit der Personen stets bewusst sein und sich nicht von kulturellen Klischees leiten lassen: Nicht jede italienische Klientin möchte sich mit einer Umarmung verabschieden!»

Eine Untersuchung der Spitex-Daten der Stadt Zürich des Jahres 2011 hat gezeigt, dass Spitex-Dienstleistungen von Menschen mit Migrationshintergrund noch weniger genutzt werden als von Schweizerinnen und Schweizern. Warum ist das so? «Einerseits wird die Pflege in soziozentrierten Kulturen häufiger von Familienangehörigen abgedeckt. Und ausserdem könnten unsere Dienstleistungen noch besser den Bedürfnissen dieser Menschen angepasst werden. Ein herkömmlicher Mahlzeitendienst für eine Person aus der Türkei macht beispielsweise wenig Sinn. Da braucht es

* «Migrant friendly Spitex», Ambulante professionelle Pflege und Betreuung älterer Migrantinnen und Migranten: eine explorative Untersuchung von Zugang und Nutzung im Hinblick auf eine allgemeine Verbesserung der Versorgung. Bern/Zürich/Basel 20

Nützliche Adressen und Infomaterial

Telefondolmetschdienst

Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) bietet einen nationalen Telefondolmetschdienst an. Professionelle Dolmetschende helfen in mehr als 50 Sprachen innert weniger Minuten und das rund um die Uhr. Kosten: 3 Franken pro Minute ab erfolgreich hergestellter Verbindung und mindestens 30 Franken pro Auftrag.

www.0842-442-442.ch

Die transkulturellen Kompetenzen von Fachpersonen können verbessert werden. Das SRK bietet Schulungen und e-Learnings an:

www.redcross.ch/transkulturellekompetenz

Spitex-Merkblatt in 12 Sprachen

www.spitex.ch -> Publikationen -> Broschüren-Prospekte

Gesundheitswegweiser: Ein Ratgeber in 18 Sprachen

www.migesplus.ch

Studie: AIDE-MOI

Pflegefachpersonen Spitex für Studie gesucht

Ein Sturz gefährdet Wohlergehen, Unabhängigkeit und Mobilität einer älteren Person. Mit einem Notrufgerät kann jedoch umgehend Hilfe angefordert oder auch automatisch alarmiert werden.

In unserer Studie «AIDE-MOI II» möchten wir erfahren, welche Faktoren aus Ihrer pflegerischen Sicht die Nutzung und Nicht-Nutzung von Notrufgeräten bei Ihren Klientinnen und Klienten beeinflussen. Wie sehen Sie Ihre Rolle in der Nutzung von Notrufgeräten, nehmen Sie diese bereits wahr und was ist dabei wichtig für Sie?

Über Ihre Teilnahme an der Studie AIDE MOI würden wir uns freuen. Melden Sie sich bitte bei Friederike Thilo: 031 848 45 64 oder friederike.thilo@bfh.ch.

gesundheit.bfh.ch/forschung



Berner
Fachhochschule

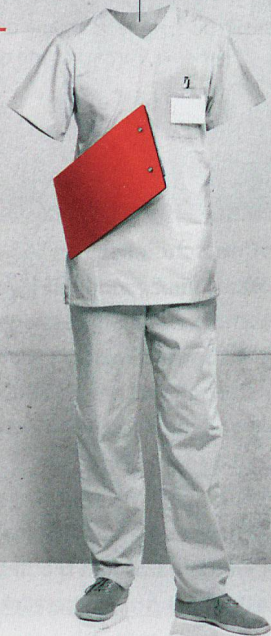
► Gesundheit

Ihr Leben. Unser Arbeits- modell.

Pflegefachfrau/-mann

Temporär. Fest. Springer. Pool:
Wir finden für Sie jenes Arbeits-
modell, das zu Ihrem Lebensplan
passt. Neben beruflichen Herausforderungen bieten wir Ihnen attraktive Sozialleistungen, Vergünstigungen und gezielte Weiterbildungen.

Wann sind Sie zur Stelle?



Unsere Stellen:



www.careanesth.com
T +41 44 879 79 79

careanesth

jobs im schweizer gesundheitswesen

Publicare – der einfache Zugang zu medizinischen Produkten.



*Rufen Sie an,
wir unterstützen
Sie gerne –
056 484 15 00.*

Wir liefern medizinische Hilfsmittel, etwa bei Inkontinenz, zur Stoma-, und Tracheostomaversorgung sowie zur Wundbehandlung.

Unser beispielloses Dienstleistungsangebot – Ihre umfangreichen Vorteile.

- Top Auswahl für die individuelle Lösung: Ihr bewährtes Produkt, unser beispielhafter Zugang.
- Wir liefern Ihnen Ihr Verbrauchsmaterial sowie sämtliche medizinischen Hilfsmittel – auch zu Ihren Klienten nach Hause.
- Wir reduzieren Ihren administrativen Aufwand. Denn in uns finden Sie einen Partner, nicht nur eine Bezugsquelle.

Einfach. Diskret. Bewährt.

publicare

Publicare AG | Vorderi Böde 9 | 5452 Oberrohrdorf
Telefon 056 484 15 00 | www.publicare.ch

Betreuung rund um die Uhr – ein Pionierprojekt

Eine bezahlbare 24-Stunden-Betreuung im eigenen Zuhause: Die Spitex 7 × 24, ein Angebot der Spitex Burgdorf-Oberburg, vermittelt Pflegehelferinnen aus der Slowakei in Schweizer Haushalte. Wichtigstes Ziel des Pionierprojekts: ein ethisch vertretbares Angebot zu fairen Preisen anbieten, das alle arbeitsrechtlichen Vorgaben erfüllt.

Im Internet tummeln sich zahlreiche Angebote für 24-Stunden-Betreuungen durch ausländische Pflegefachkräfte. Die Nachfrage nach diesen Pflegearrangements ist hoch, das Angebot unübersichtlich. Immer wieder sind Negativschlagzeilen zu lesen, welche die Machenschaften der oftmals vom Ausland aus arbeitenden Arbeitsvermittlungs-Agenturen aufdecken. Kritisiert werden vor allem die schlechten Arbeitsbedingungen der meist weiblichen Pflegehelferinnen.

Doch die Nachfrage nach diesen Angeboten ist hoch und hat die Spitex Burgdorf-Oberburg dazu bewogen, neues Terrain zu betreten: Die SpitexHome GmbH, eine privatrechtliche Tochtergesellschaft der Spitex Oberburg-Burgdorf, ermöglicht mit dem neuen Angebot Spitex 7 × 24 eine Betreuung rund um die Uhr. Spitex 7 × 24 vermittelt Deutschsprechende Pflegehelferinnen aus der Slowakei in die Schweiz. Sie werden persönlich in der Slowakei rekrutiert und bekommen einen Arbeitsvertrag mit Spitex Home. Findet sich ein geeigneter Arbeitseinsatz, werden die Pflegehelferinnen in die Schweiz reisen. Ihre Einsätze dauern wenige Wochen bis zu drei Monaten. Während ihrer Arbeit werden die Pflegehelferinnen eng durch die Spitex begleitet.

Ethisch vertretbares Angebot

«Bei uns in der Region gibt es einige solche Betreuungssituationen. Meist kommen die Pflegehelferinnen aus Polen. Sie machen gute Arbeit, doch ihre Anstellungsbedingungen sind oft schlecht», erzählt Erika Wüthrich Rösch, seit 22 Jahren Geschäftsleiterin der Spitex Oberburg-

Burgdorf. Die arbeitsvermittelnden Agenturen im Ausland kassieren Provisionen und lassen die Frauen in der Schweiz dann allein.» Das kann man doch besser machen, sagten sich Erika Wüthrich Rösch und Markus Grimm, Präsident der Spitex Oberburg-Burgdorf, und suchten das Gespräch mit Vertretern aus Politik und Wirtschaft. Soll sich die Spitex in der 24-Stunden-Betreuung einbringen und solche Angebote ermöglichen? «Die Antwort war ganz klar Ja, und das war unser Startschuss für das Projekt», erzählt Erika Wüthrich Rösch. Das wichtigste Ziel war dabei stets, ein Angebot zu schaffen, das ethisch vertretbar ist: «Negativschlagzeilen können und wollen wir uns als Non-Profit-Spitex nicht leisten.»

Die Rekrutierung der Pflegehelferinnen wollte man natürlich keiner externen Vermittlungsfirma überlassen. So reiste eine Delegation der Spitex Burgdorf-Oberburg ins slowakische Städtchen Komarno –

«Wir wollen der Slowakei keine Pflegefachkräfte wegnehmen»

Erika Wüthrich Rösch, Spitex Burgdorf-Oberburg

Herkunftsort von Ildiko Siegenthaler, der Leiterin von Spitex 7 × 24. In Komarno wurden sie vom Stellenleiter des slowakischen Roten Kreuzes empfangen, das vor Ort Pflegehelferinnen-Kurse anbietet. «Uns war vor allem wichtig, dass wir der Slowakei kein Pflegepersonal wegnehmen», erzählt Erika Wüthrich Rösch. Doch angesichts der hohen Arbeitslosigkeit in der Region sei dies keineswegs der Fall. Im Gegenteil: «Der Stellenleiter des Roten Kreuzes ist glücklich, dass wir einigen seiner Pflegehelferinnen mit Rotkreuzkurs eine Perspektive geben können. Wir ermöglichen den Kursabsolventinnen, das Gelernte bei uns in der Schweiz anzuwenden und damit ihr Leben zu bestreiten.» Die Spitex-Delegation präsentierte vor Ort ihr Angebot und stiess auf

reges Interesse. So konnten bis jetzt 18 motivierte und gut Deutsch sprechende Pflegehelferinnen rekrutiert werden. Als Dank für die Hilfe liefert die Spitex Burgdorf-Oberburg dem slowakischen Roten Kreuz in Komarno regelmässig Occasions-Artikel aus ihrem Fachgeschäft für Hilfsmittel.

Unübersichtlicher Gesetzes-Dschungel

Doch die wahre Herausforderung für dieses 24-Stunden-Angebot lag in den rechtlichen und versicherungstechnischen Abklärungen: «Der Dschungel der Schweizer Gesetze ist nicht gemacht für solche Projekte», stellt Markus Grimm fest. Damit alles sauber abgeklärt wird und alle nötigen Bewilligungen vorhanden sind, hat die Spitex Burgdorf-Oberburg einen externen rechtlichen Berater beigezogen. Die slowakischen Pflegehelferinnen bekommen einen Arbeitsvertrag mit der Spitex und eine Arbeitsbewilligung. Sie wohnen beim Klienten zu Hause und haben Kost und Logis. Der Lohn beträgt 4400 Franken brutto. Dafür arbeiten die Pflegehelferinnen 7,5 Stunden pro Tag während sechs Tagen, also maximal 45 Stunden die Woche. Jeweils der Sonntag ist nach Möglichkeit frei, der Zuschlag für Sonntagsarbeit beträgt 50 und für Überstunden 25 %. Die Rechte und Pflichten der Pflegehelferinnen werden im Rahmenarbeitsvertrag klar geregelt und die Aufgaben bei den einzelnen Einsätzen anhand einer Bedarfsabklärung beim Kunden bestimmt: Die Pflegehelferinnen geben Sicherheit und sorgen für Wohlbefinden, indem sie 24 Stunden anwesend sind. Sie erledigen den Haushalt, helfen bei der Körperpflege und beim An- und Ausziehen, erledigen Einkäufe und übernehmen leichte pflegerische Tätigkeiten. KVG-Leistungen werden nur von der Spitex erbracht. Bei Bedarf werden die Pflegeleistungen der Pflegehelferinnen durch die örtliche Spitex ergänzt. Der Spitex 7x24 sind als privatrechtliches Unternehmen keine regionalen Grenzen gesetzt: «Wir möchten mit der Spitex 7x24 über die Region Emmental hinaus wachsen und werden jeweils mit der Non-Profit-Spitex vor Ort zusammenarbeiten.»

Für diesen 24-Stunden-Service bezahlen Klienten rund 6500 Franken pro Monat, plus Kost und Logis für die Pflegehelferin. «Mit Schweizer Personal zu Schweizer Löhnen wäre dieser Preis natürlich nicht möglich», betont Markus Grimm. Mit diesem Geld werden die Kosten für die Leitung und Rekrutierung, die Administration, Öffentlichkeitsarbeit, Steuern und Versicherungen usw. gedeckt. Am Schluss bleibt der Spitex 7x24 eine kleine Gewinnmarge, die in die betriebliche Weiterentwicklung gesteckt wird. Vermittlungsgebühren will die Spitex 7x24 keine erheben.

Gestandene und gut ausgebildete Hausfrauen

Doch was sind das für Frauen, die ihre Familien zurücklassen, um im Ausland zu arbeiten? «Die Frauen sind zwischen 24 und 62 Jahre alt und alles gestandene Hausfrauen, die in der Slowakei den SRK-Pflegehelferinnenkurs absolviert



v.l. Ildiko Siegenthaler, Leiterin Spitex 7x24, Erika Wüthrich Rösch, Geschäftsleiterin der Spitex Burgdorf-Oberburg und Markus Grimm, Präsident der Spitex Burgdorf-Oberburg freuen sich über das neue Rund-um-die-Uhr-Angebot. Bild: RA

und gute Deutschkenntnisse haben», erzählt Ildiko Siegenthaler. Die Leiterin von Spitex 7x24 stammt selber aus der Slowakei und rekrutiert die Pflegehelferinnen persönlich vor Ort. Die Altenpflege finde in der Slowakei noch vorwiegend innerhalb der Familie statt und habe deshalb eine starke Tradition. Ihr ist wichtig, dass die Frauen motiviert sind und die Arbeit nicht nur des Geldes wegen machen: «Für diesen Beruf muss man Menschen mögen, es braucht viel Herzenswärme», ist Ildiko Siegenthaler überzeugt. Deshalb sei das persönliche Gespräch so wichtig. Matchentscheidend ist, die richtigen Personen zusammenzubringen: «Klient und Pflegehelferin müssen sich natürlich mögen.» Die Pflegehelferinnen werden während ihres Einsatzes in der Schweiz eng begleitet durch die Spitex, damit sie sich in der Schweiz nicht isoliert fühlen. «Wir unterstützen sie in ihrer Freizeitgestaltung, sie profitieren von unseren Weiterbildungsangeboten und nehmen auch an Personalanlässen der Spitex Burgdorf-Oberburg teil», erzählt Ildiko Siegenthaler.

Derzeit rührt die Spitex Burgdorf-Oberburg die Werbetrommel für ihr neues Angebot. Die Frauen in der Slowakei stehen in den Startlöchern und freuen sich auf ihren Arbeitseinsatz in der Schweiz. «Jetzt fehlen nur noch Klienten, die von diesem Angebot profitieren wollen», freut sich Ildiko Siegenthaler.

Nadia Rambaldi

GESUNDHEIT SICHER VERNETZT POST E-HEALTH

www.post.ch/e-health



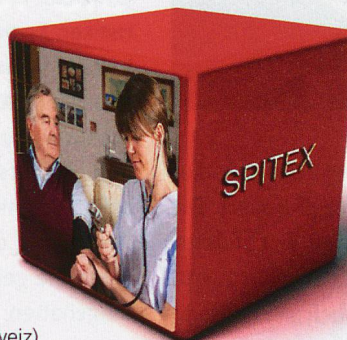
DIE POST 

Lobos immer dabei

Administration für Pflege und Betreuung zu Hause

Spitex: das neue Modul für unsere Software Lobos 3.X

- umfassende Verwaltung der **Klienten-Daten**
- **Kostensplitt** für Krankenkasse und Restfinanzierer
- automatische Berechnung der **Pflegeminuten**
- automatische **Tarif-Berechnung** für hauswirtschaftliche Leistungen
- kategorisierbare **Notizen**
- vordefinierte **Auswertungen**
- **RAI-HC-zertifiziert** (Spitex-Verband Schweiz)



Reibungsloses Zusammenspiel mit anderen Bausteinen von Lobos 3.X

Die neue Spitex-Administration integriert sich nahtlos in unsere Software und harmonisiert perfekt z. B. mit folgenden Apps und Modulen:



der mobile
Pflegemanager



die mobile
Leistungserfassung



die mobile
Mahlzeitenbestellung

- Leistungsfakturierung mit Kalendarium
- Buchhaltung
- Lohnverarbeitung



Mit vielen praktischen Funktionalitäten erleichtert Ihnen das neue Tool von Lobos 3.X den Spitex-Betrieb im Alltag: Ideal für reine Spitex-Organisationen oder diversifizierende Heime. Gerne zeigen wir Ihnen unser neues Spitex-Modul persönlich. Bitte vereinbaren Sie einen Präsentationstermin:

LOBOS Informatik AG · www.lobos.ch · Tel. 044 825 77 77 · info@lobos.ch

Unterstützung für Care-Migrantinnen

Careinfo.ch bietet wertvolle Infos für Betreuende aus dem Ausland – aber auch für jene, die ausländische Betreuungspersonen anstellen möchten. Ausserdem vernetzt der Online-Dienst ausländische Betreuungskräfte und sorgt dafür, dass niemand alleine dasteht.

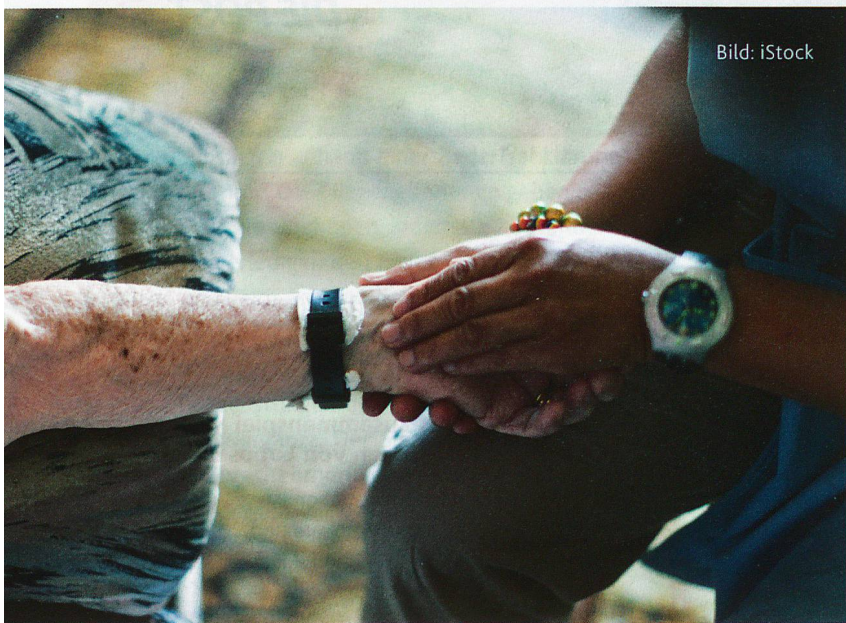


Bild: iStock

Betreuende aus dem Ausland, die in einem Rund-um-die-Uhr-Arrangement arbeiten, sind häufig sozial isoliert. Die Plattform CareInfo gibt ihnen die Möglichkeit, mit anderen Betreuenden in Kontakt zu treten und Erfahrungen auszutauschen. Die Plattform richtet sich aber auch an Privatpersonen und Familien, die eine ausländische Pflegerin anstellen möchten und an Fachpersonen. Lanciert wurde die Informations- und Diskussionsplattform 2013 von der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich. Inzwischen wird CareInfo von einer Trägerschaft aus verschiedenen Städten und Kantonen betrieben. Die Informationen und Unterstützungsangebote sind in Deutsch, Polnisch und Ungarisch verfügbar. Die Rubrik «Auskunft und Beratung» listet verschiedene Fachstellen und Anlaufstellen auf, die kontaktiert

werden können. Ein geschlossenes Forum für Care-Migrantinnen ermöglicht Vernetzung und Austausch in einem geschützten Rahmen. In der Rubrik «News» werden regelmässig Beiträge aus Wissenschaft, Politik, Verwaltung, aber auch von Fachpersonen aus der Spitex und von Care-Migrantinnen publiziert.

Barbara Lienhard, Projektleiterin von careinfo.ch, gibt Auskunft über die Situation der Care-Migrantinnen in der Schweiz.

Frau Lienhard, wie viele Care-Migrantinnen gibt es etwa in der Schweiz und zu welchen arbeitsrechtlichen Bedingungen arbeiten sie?

Offizielle Zahlen gibt es nicht, weil die vorhandenen Statistiken keine Erfassung zulassen. Care-Migrantinnen arbeiten in einer rechtlichen Grauzone: Privathaushalte sind nicht dem Arbeitsgesetz unterstellt. Die geltenden Rahmenbedingungen sind lückenhaft und kantonal verschieden. Arbeits- und Ruhezeiten, Nachtarbeit und Bereitschaftsdienst sind darin ungenügend geregelt. Für die Anstellung über Agenturen sind die Regelungen klarer. Doch die geltenden Bestimmungen werden nicht immer eingehalten.

Was unterscheidet seriöse Angebote von unseriösen Angeboten?

Agenturen müssen ihren Sitz in der Schweiz haben, brauchen eine kantonale Bewilligung und, wenn sie Personen vermitteln, die keinen Schweizer Pass oder keinen Wohnsitz in der Schweiz haben, eine nationale Bewilligung. Das allein ist aber noch keine Garantie. Bei Billigangeboten ist grundsätzlich Skepsis angebracht.

Wann beginnt Pflege-Ausbeutung?

Mindestlohn, Ruhezeiten und freie Tage müssen unbedingt eingehalten und ein eigenes Zimmer zur Verfügung gestellt werden. Wenn Arbeits- und Wohnort zusammenfallen, ist die Gefahr der Ausbeutung jedoch gross. Oft werden Care-Migrantinnen nur 5 bis 6 Stunden am Tag bezahlt, obwohl sie 24 Stunden präsent sind – und das über Wochen hinweg. Das ist gesundheitsschädigend, verstösst gegen das Schweizer Arbeitsrecht und gefährdet darüber hinaus die Betreuungsqualität. Der kostenlose Ratgeber der Fachstelle für Gleichstellung der Stadt Zürich informiert, worauf bei einer Anstellung zu achten ist. Auch Bern und Basel-Stadt verfügen über solche Ratgeber.

Muss auch die Spitex genauer hinschauen?

Care-Migrantinnen leben oftmals sehr isoliert bei den von ihnen betreuten Personen. Spitex-Mitarbeitenden kommt deshalb eine zentrale Rolle zu. Beispielsweise können sie Care-Migrantinnen auf www.careinfo.ch hinweisen. Hier finden sie rechtliche Informationen auf Deutsch, Ungarisch und Polnisch, verschiedene Auskunftsstellen und ein geschlossenes Forum für den Austausch mit anderen Care-Migrantinnen. Flyer können gratis bestellt werden.

Die Nachfrage nach Care-Migrantinnen steigt. Liegt das an der Finanzierung unseres Gesundheitssystems, das die ambulante Versorgung für Betroffene teurer macht als eine stationäre Versorgung?

Unter anderem. In der Schweiz gehen die Betreuung und die hauswirtschaftliche Unterstützung im ambulanten Setting zu einem grossen Teil zulasten der Privathaushalte. Das verstärkt die Nachfrage nach kostengünstigen Betreuungsangeboten. Rationalisierungs- und Privatisierungstrends im öffentlichen Pflegesektor verstärken diese Tendenz. Das schafft prekäre Arbeitsplätze und gefährdet die Versorgungsqualität. In Skandinavien, wo Gesundheitsversorgung massgeblich öffentlich-solidarisch finanziert wird, ist das Phänomen der Care-Migration weniger verbreitet. Der Anteil der Gesundheitsausgaben, der von Privathaushalten getragen wird, ist in der Schweiz im internationalen Vergleich hoch.

Nadia Rambaldi

Anzeige

Adecco Medical & Clinical Experts**Die massgeschneiderte
Personallösung für Sie**

Adecco bietet einen schweizweiten Pool mit Pflegemitarbeiter/innen aus allen Fachbereichen und Diplomstufen.

Profitieren Sie als Spitex-Organisation von folgenden Vorteilen:

- Effiziente und bedarfsgerechte Personalplanung
- Entlastung für das bestehende Team
- Qualitätssteigerung dank wiederkehrender Mitarbeiter/innen
- Bereichernde Inputs der Pool-Mitarbeiter/innen
- Geringer administrativer Aufwand
- Wir finanzieren die Weiterbildung unserer Pool-Mitarbeiter/innen

Haben Sie gerade einen personellen Engpass?
Dann rufen Sie uns an! 0848 654 321

adecco.ch

CURAVIVA **weiterbildung**

Praxisnah und persönlich.

Möchten Sie weiterkommen?

- **Grundlagenwissen Demenz**

24./25. August 2017, Luzern

- **Integrative Validation** (Grundkurs)

14./15. September 2017, Zürich

- **Basale Stimulation® in der Pflege** (Grundkurs)

28. November 2017 bis 9. Januar 2018 (3 Tage), St. Gallen

- **Pflegerische Fallbesprechungen kompetent gestalten**

29. November 2017, Luzern

Inhouse-Angebote

Wir entwickeln für Sie und mit Ihnen massgeschneiderte inhouse-Weiterbildungen und Beratungen für Ihre Organisation. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

Weitere Informationen unter

www.weiterbildung.curaviva.ch

CURAVIVA Weiterbildung Abendweg 1 6006 Luzern
Telefon 041 419 01 72 weiterbildung@curaviva.ch

Theorie kennen –
Praxis beherrschen.



Sie wollen im Gesundheitswesen eine Führungsposition wahrnehmen? Unsere stufengerechten Ausbildungen bereiten Sie sorgfältig und ganzheitlich darauf vor. Erweitern Sie mit einem anerkannten Abschluss Ihre Handlungskompetenz im persönlichen, sozialen und managementbezogenen Bereich.

wittlin stauffer
Unternehmensberatung und Managementausbildung
Schmelzbergstrasse 55
8044 Zürich

Telefon 044 262 12 86
info@wittlin-stauffer.ch
www.wittlin-stauffer.ch

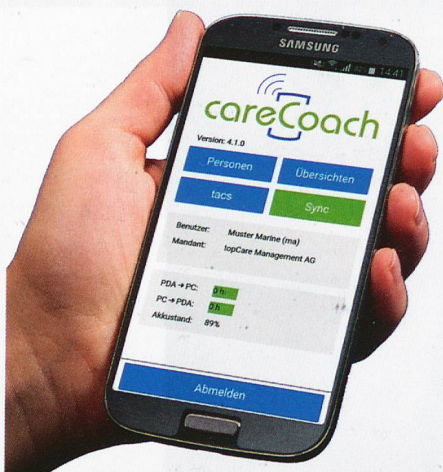
wittlin stauffer



für Spitex und Heime

DAS ORIGINAL (seit über 16 Jahren)

Fragen Sie unsere Kunden



Mobilität = Zeitgewinn & Arbeitsfreude

- **Gesamte Pflege-Doku mobil und stationär**
- **Umfassende Schnittstellen**
- **Mobile Wund-Doku (Puppe / Fotos)**
- **Support in Wartungspauschale inbegriffen !**

Rufen Sie uns an, wir beraten Sie gerne !

Tel. 044 360 44 24

topCare Management AG
Stampfenbachstrasse 68, 8006 Zürich

www.topcare.ch

«Sesam öffne dich» in den Arbeitsmarkt

Dank dem Pilotprojekt Sesam des Schweizerischen Roten Kreuzes SRK können in der Schweiz lebende Migrantinnen und Migranten den SRK-Pflegehelferkurs besuchen. Sesam soll ihnen als Türöffner die Chance bieten, zu lernen, sich zu integrieren, und ihnen auch weiterführende Ausbildungen ermöglichen.

Die 12 Teilnehmenden des SRK-Pflegehelferkurses in Zollikofen bei Bern arbeiten konzentriert an einer Gruppenarbeit. In Gruppen wird zum Thema Gesundheitsförderung diskutiert und die Ergebnisse werden auf ein grosses Blatt Papier geschrieben, welches im Anschluss vor der Klasse präsentiert wird. Die zwölf Frauen und Männer stammen aus Sri Lanka, Eritrea, Gambia und Peru und sind anerkannte oder vorläufig aufgenommene Flüchtlinge. Sie bilden die erste Sesam-Klasse der Schweiz und hoffen, nach diesem Kurs eine Stelle im Pflegebereich zu erhalten. Manche, vor allem die Jüngeren, möchten nach zwei Jahren Berufspraxis auch gerne die verkürzte Lehre Fachfrau/Fachmann Gesundheit absolvieren. Das Pilotprojekt Sesam des SRK weckt Hoffnungen. Und diese sind auch berechtigt: «86 % der Absolventinnen und Absolventen unseres Pflegehelfer-Kurses finden danach zeitnah eine Anstellung», erzählt Barbara Zahrlí, Leiterin Bildung des Rotkreuz-Kantonalverbandes Bern. «Sie arbeiten danach bei der Spitex, in Heimen, in privaten Haushalten und selten auch im Spital.» Barbara Zahrlí ist zuversichtlich, dass auch Migrantinnen und Migranten erfolgreich im Bereich der Pflege und Betreuung integriert werden können. Zumal alle Kurs-Teilnehmenden über ausreichend Deutschkenntnisse verfügen: Das Sprachniveau A2 ist eine der Voraussetzungen für den Kurs.

Anmeldung über Sozialdienste

Das Pilotprojekt Sesam beinhaltet nicht nur den Lehrgang Pflegehelferin SRK, sondern auch weitere Aktivitäten und Angebote im Bereich Bildung, Abklärung und Unterstützung für Migrantinnen und Migranten. Insgesamt wurden 53 Bildungsangebote entwickelt. Ausserdem werden die Migrantinnen und Migranten durch Fachpersonen des SRK coacht und im Anschluss bei der Stellensuche unterstützt. Dem 120-stündigen Pflegehelferkurs gehen zwei Deutschkurse und ein Einführungskurs in Gesundheit / Krankheit und Arbeit voran. Ausserdem müssen die Teilnehmenden ein

Praktikum im Bereich Hauswirtschaft und ein Praktikum in der Pflege absolvieren. Dies vor allem im stationären Bereich, Praktika bei der Spitex sind der Sesam-Projektkoordinatorin Helen Lamontagne noch keine bekannt. Nächstes Jahr soll das Projekt Sesam aber auch den Lehrgang Hauswirtschaft und Betreuung integrieren. «Dort kann ich mir eine Zusammenarbeit mit der Spitex sehr gut vorstellen», sagt Helen Lamontagne.

Die Anmeldung zum Sesam-Lehrgang erfolgt über die Sozialdienste. Laut Barbara Zahrlí ist die Nachfrage zurzeit viel höher als das Angebot, die grösste Barriere sind dabei ungenügende Sprachkenntnisse, viele Bewerber müssten deswegen abgewiesen werden. Das nationale Pilotprojekt Sesam wird vom Staatssekretariat für Migration (SEM) mitfinanziert und dauert bis 2018. Insgesamt sind 20 Rotkreuz-Kantonalverbände involviert, das Projekt ist in allen Sprachregionen vertreten.

Nadia Rambaldi

 www.redcross.ch/pflegehelferin



Zwei Schüler und eine Schülerin der ersten Sesam-Klasse der Schweiz. Bild: RA

Qualität statt Quantität

Kompetenz
aus einer Hand

Die Spitex human GmbH arbeitet schon länger sehr erfolgreich mit der ZentrumApotheke in Winterthur zusammen. Herr Tosovic von der Spitex human GmbH und die Geschäftsführerin der ZentrumApotheke, Frau Strässler, erklären im folgenden Interview, was die Zusammenarbeit so erfolgreich macht.

In welchen Bereichen arbeiten die ZentrumApotheke und die Spitex human GmbH zusammen?

Im Zentrum der Zusammenarbeit steht die Abwicklung sämtlicher Bestellungen, wie von Medikamenten, Inkontinenzmaterial, Verbandsmaterial, Pflegehilfsmitteln, sterilen Einwegprodukten bis hin zu Kathetern. Sobald eine Bestellung eingeht, wird bei jedem Kunden kontrolliert, ob diese Medikamente schon einmal verschrieben wurden und wenn ja, in welchen Abständen. Interaktionen und Kontraindikationen werden automatisch geprüft. Auch die Abrechnung mit den Krankenkassen sowie das Nachfassen bei Ablauf eines Dauerrezeptes gehören zu den Dienstleistungen der Topwell-Apotheken AG.

Weshalb ist diese Zusammenarbeit so erfolgreich?

Wir pflegen einen sehr zuvorkommenden und persönlichen Austausch untereinander. Herr Tosovic schätzt die Zuverlässigkeit und Flexibilität der ZentrumApotheke. Wenn zum Beispiel ein Spital-Austritt stattfindet

«Auf beiden Seiten sind immer die gleichen Ansprechpartner, was Vertrauen und Sicherheit schafft.»

und umgehend Medikamente benötigt werden, leistet die Apotheke sofortige und professionelle Unterstützung. Frau Strässler betont, dass es von grossem Vorteil ist, nicht wechselnde Ansprechpersonen zu haben. Herr Tosovic und seine Frau sind zwei sehr kompetente Ansprechpartner, die ihre Klienten kennen. Die Spitex human GmbH arbeitet mit eigenen Patientenblättern mit ausführlichen Informationen zur Medikamenteneinnahme der Klienten sowie zu

Hausarzt, Krankenkassen-Nr. usw. Diese werden auch als Bestellblätter verwendet, was laut Frau Strässler eine geniale Sache ist. Die ZentrumApotheke hat damit einen klaren Überblick über die Klienten. Eine Bestellung, die in kurzer Abfolge mehrmals getätigt wird, kann zum Beispiel mit der Häufigkeit der Einnahme eines Medikamentes verglichen werden. Wenn dies für Frau Strässler plausibel ist, müssen keine weitergehenden Abklärungen getroffen werden.

Was sind die klaren Vorteile für die SpiteX human GmbH? Was erleichtert Ihnen den Alltag?

Auf beiden Seiten sind immer die gleichen Ansprechpartner, was Vertrauen und Sicherheit schafft. Frau Dauti ist die Ansprechperson für Institutionelle Kunden bei der ZentrumApotheke. Sie gibt kompetente Auskunft zu allen Belangen im SpiteX-Bereich und kennt ihre Kunden. Alle Topwell-Apotheken sind so organisiert, dass immer eine Ansprechperson für SpiteX-Kunden zuständig ist. Die SpiteX human GmbH ist eine kleine, private SpiteX und Herr Tosovic möchten dies so erhalten. So behält er den Überblick und kann sich vollumfänglich um die Klienten kümmern. Er pflegt einen sehr familiären Umgang und ist froh, die ZentrumApotheke als Partner im Hintergrund zu haben, was auch von seinen Klienten geschätzt wird.

Haben Sie ein Beispiel, wie die Therapie-sicherheit durch die Zusammenarbeit optimiert wurde?

Durch die Aufmerksamkeit und Professionalität der ZentrumApotheke konnten bereits einige Therapien optimiert werden. Es gab Fälle, bei denen versehentlich falsche Medikamente verschrieben wurden. Dies wurde



Patrizia Strässler, Geschäftsführerin
ZentrumApotheke, Winterthur-Töss, und Sinisa
Tosovic, SpiteX human GmbH, Winterthur.

von der ZentrumApotheke sofort entdeckt. Durch Rücksprache mit dem Arzt konnte so Schlimmeres abgewendet werden. Auch die Kontrolle der verschiedenen Medikamente der Patienten dient der Sicherheit. Dabei wird immer der ökonomische Aspekt berücksichtigt, zum Beispiel bei der Bestellung von grösseren Packungen oder den Dosierungen der Medikamente.

Können Sie die ZentrumApotheke für die Zusammenarbeit weiterempfehlen und wenn ja, warum?

Ja, ganz klar. Wir empfehlen die ZentrumApotheke wegen ihrer ausserordentlich kompetenten und freundlichen Kundenbetreuung laufend weiter. Wir empfehlen sie auch unseren Klienten sowie anderen SpiteX-Organisationen gerne weiter.

ZENTRUM APOTHEKE
Einfach besser beraten.

Topwell-Apotheken AG

Bereich Institutionelle Kunden
Lagerhausstrasse 11
8400 Winterthur
www.topwell.ch
Gratis-Hotline: 0800 268 800

Fachkräfte kennen keine Grenzen

Fast 4200 Pflegefachpersonen haben im vergangenen Jahr ihr Diplom in der Schweiz anerkennen lassen. Diese Zahl wächst stetig, seit die Schweiz 2005 die Europäischen Berufsankennungsrichtlinien verabschiedet hat.

Das Schweizerische Rote Kreuz beurteilt ausländische Berufsdiplome aus der Gesundheitsbranche und kümmert sich um deren Anerkennung in der Schweiz. Bei gleicher Ausbildung und Berufserfahrung werden die Diplome von ausländischen Pflegefachfrauen und -männern sowie Fachfrau/Fachmann Gesundheit anerkannt. Das ist einerseits eine grosse Chance für ausländisches Pflegepersonal, hier in der Schweiz Fuss zu fassen, andererseits auch ein Gewinn für das Schweizer Gesundheitswesen, das seit Längerem gegen einen Fachkräftemangel kämpft.

Die Anerkennung der Ausbildung hat viele Vorteile: Sie ermöglicht sowohl die berufliche Mobilität in der Schweiz, eine unabhängige Ausübung des Berufes (in Verbindung mit der Berufsausübungsbewilligung der Kantone), Zugang zu Aus- oder Weiterbildung und die Eintragung in ein Berufsregister. Doch die Anerkennung ausländischer Gesundheitsberufe dauert im Schnitt drei Monate und die Kosten für das Verfahren und die Verwaltungsgebühren belaufen sich auf bis zu 1000 Franken. Einige Berufsdiplome werden in der Schweiz zudem nur teilweise anerkannt. In diesen Fällen kann eine zusätzliche Ausbildung oder ein Eignungstest zur Anerkennung führen. Die Sprache hat ebenfalls Einfluss auf die Anerkennung von ausländischen Berufsdiplomen. Wenn die Ausbildung in Deutsch, Italienisch oder Französisch absolviert wurde, erfolgt die Anerkennung relativ problemlos. Andernfalls muss die Person mindestens eine der Landessprachen auf Niveau B2 beherrschen und dies auch belegen können.

Bürger der Europäischen Union profitieren seit 2006 von einem harmonisierten und vereinfachten Verfahren, dies gilt allerdings nur für eine Ausbildung in der Krankenpfle-

ge oder Geburtshilfe. Insgesamt erfolgt die Anerkennung von EU-Diplomen aber schneller und kostet auch weniger. Gerade für die Grenzregionen ist dies ein grosser Vorteil, da die Anerkennung der Abschlüsse den Austausch von Fachleuten erleichtert und den Fachkräftemangel in der Gesundheitsbranche etwas abschwächen kann. Die steigende Nachfrage nach Fachkräften führt auch zu einer länderübergreifenden Zusammenarbeit zu diesem Thema. So zum Beispiel in Genf, wo aufgrund der geografischen Nähe zu Frankreich zahlreiche Arbeitnehmende aus Frankreich die Wirtschaft am Laufen halten. In Zusammenarbeit mit Frankreich wurde 2016 eine grenzüberschreitende Beobachtungsstelle für Gesundheitspersonal eingerichtet, das «Observatoire statistique transfrontalier», welches kürzlich erste Ergebnisse präsentiert hat.

Frankreich verliert seine Pflegenden an die Schweiz

Die attraktiven Gehaltsbedingungen in der Schweiz machen es für Frankreich zunehmend schwierig, seine Fachleute im eigenen Land zu behalten. Das «Observatoire statistique transfrontalier» kann das in Zahlen belegen: Im Jahr 2015 rekrutierten sieben französische Pflegeinstitutionen 441 Pflegefachpersonen, gleichzeitig haben 455 ihre Kündigung eingereicht. Während die französischen Institutionen so Ende Jahr 14 Pflegefachpersonen weniger hatten, konnte das Genfer Unispital HUG im gleichen Zeitraum 109 zusätzliche Pflegefachpersonen aus Frankreich anstellen. Von 2243 erfassten Pflegefachpersonen aus Frankreich (im Departement Ain und Haute-Savoie) arbeiten zwei Drittel im Unispital in Genf.

Um zu vermeiden, dass Frankreich weiterhin sein teuer ausgebildetes Gesundheitspersonal an die Region Genf verliert, hat der Kanton Genf 2012 ein Programm gegen den Fachkräftemangel in der Gesundheitsbranche lanciert, in dem das Weiterbildungsangebot des Kantons weiter ausgebaut wurde. Eine neue Einstellungspolitik, welche einheimisches Personal bevorzugt, wäre ebenfalls ein Schritt in die richtige Richtung, schreibt das «Observatoire statistique transfrontalier». In Frankreich soll unter anderem ein neues System der Ausbildungsvergütung dafür sorgen, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken.

Pierre Gumy

