

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

**Artikel:** Wie "Migrant friendly" ist die Spitex?  
**Autor:** Rambaldi, Nadia  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-853559>

#### **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>**

# 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.



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 nebst 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.

### 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 soziocentrierten 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

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

\* «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 innerhalb 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](http://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](http://www.redcross.ch/transkulturellekompetenz)

#### Spitex-Merkblatt in 12 Sprachen

⇒ [www.spitex.ch](http://www.spitex.ch) -> Publikationen -> Broschüren-Prospekte

#### Gesundheitswegweiser: Ein Ratgeber in 18 Sprachen

⇒ [www.migesplus.ch](http://www.migesplus.ch)