

Careum Congress 2014

17./18.03.2014, Basel

«Machtfaktor Patient 3.0» – Patienten verändern das Gesicht des Gesundheitswesens

"The power of patients 3.0" – Patients are changing the face of health care

CAR14-116

Kulturelle Diversität an einem Schweizer Universitätsspital aus der Innenperspektive

Würth, Kristina* (1); Langewitz, Wolf (1); Reiter-Theil, Stella (2); Schuster, Sylvie (1)

(1) Universitätsspital Basel, Basel, Schweiz; (2) Universitätsspital Basel, UPK, Basel, Schweiz

Kurzzusammenfassung: Die Studie erhebt Perspektiven von Patienten und Patientinnen mit Migrationshintergrund und Mitarbeitenden des Universitätsspitals Basel auf gemeinsame Kommunikation und Interaktion im Rahmen des Versorgungsprozesses.

Ausgangslage, Zielsetzung: Die Zunahme des Anteils an ausländischer Bevölkerung in der Schweiz (BFS 2012) spiegelt sich auch in den Schweizer Spitälern wider. Im Universitätsspital Basel zeugt der Anteil an Patienten und Mitarbeitenden ausländischer Herkunft (USB Statistik 2011) von einer Zunahme sprachlicher und kultureller Diversität. Hieraus erwachsen Herausforderungen im Klinikalltag, die die Notwendigkeit unterstreichen, Bedürfnisse von Spitalmitarbeitenden und Patienten und Patientinnen zu erfassen und ihnen zu begegnen. Diese Studie untersucht gemeinsame Kommunikation und Interaktion von Patienten und Patientinnen mit Migrationshintergrund und Spitalmitarbeitenden im Kontext des Versorgungsprozesses, um eine Wissensgrundlage für Gesundheitspersonal zu schaffen.

Vorgehensweise, Methode, Patientenbeteiligung: Die Forschung verwendet einen ethnografischen Ansatz und wird in zwei Polikliniken des Universitätsspitals Basel durchgeführt. Die Studiengruppe umfasst insgesamt 32 Patienten und Patientinnen mit türkischem und albanischem Migrationshintergrund. Die Patienten werden durch den Versorgungsprozess hindurch begleitet, wobei teilnehmende Beobachtungen angestellt werden. Nach Prozessende werden semi-strukturierte Interviews mit allen Akteuren geführt, die in die Versorgung involviert waren (Patienten, Administrationsangestellte, Pflegende, Ärzte, Dolmetschende wenn angefordert). Die Auswertung der Daten erfolgt inhaltsanalytisch nach Mayring 2010.

Ergebnisse: Klinische Begegnungen sind in sprachlicher und kultureller Hinsicht oftmals divers, etwa wenn eine deutsche Ärztin auf einen türkischen Patient innerhalb des Schweizer Spitalkontexts trifft. Kritische Punkte reichen von Sprachbarrieren über soziale und kulturelle Faktoren hin zu organisatorisch strukturellen Aspekten. Erste Analyseergebnisse zeigen, dass während auf Patientenseite die Themen «Vertrauen» und «sich ernst genommen fühlen» eine signifikante Rolle spielen, seitens der Spitalmitarbeitenden organisatorisch strukturelle Aspekte von grosser Wichtigkeit sind.

Diskussion und Schlussfolgerungen: Die Erkenntnisse aus der Studie, die im Frühjahr 2014 vorliegen werden, können beispielsweise Hinweise liefern, wie die eigene Kompetenz in «interkulturellen» Begegnungen erhöht werden kann. Darüber hinaus soll ein vertieftes Verständnis der Bedürfnisse von Patienten mit Migrationshintergrund ermöglicht werden. Schliesslich sollen die Ergebnisse dieser Studie einen Beitrag dazu leisten, dass diesen Bedürfnissen mit entsprechenden Massnahmen in Zukunft begegnet werden kann.

Schlüsselbegriffe: Diversität und Chancengleichheit, Kulturelle Diversität, Perspektiven, Ethnografie, Kommunikation und Interaktion