

«Menschen werden ungerecht behandelt und das führt zu Folgekosten»

Dagmar Domenig über die Schwierigkeiten des Gesundheitspersonals im Umgang mit Behinderten und Ausländern

«Gerechte Gesundheit»: Diesen Titel trägt ein Buch, das die Direktorin der Behinderteninstitution Arkadis Olten, Dagmar Domenig, mit Sandro Cattacin, Soziologieprofessor an der Uni Genf, geschrieben hat. Ein Gespräch über unser Gesundheitssystem.

VON BEAT NÜTZI*

Frau Domenig, wieso ein Buch über «Gerechte Gesundheit»?

Dagmar Domenig: Wir beschäftigen uns bereits seit Jahren mit dem Thema Migration und Gesundheit, insbesondere mit dem Umgang von Institutionen beziehungsweise Gesundheitsfachpersonen mit Menschen mit Migrationshintergrund. Dabei fiel uns immer wieder auf, dass diese Menschen nicht nur ungerecht behandelt werden, sondern dies auch zu Folgekosten für die Gesellschaft führt. Denn wenn die Kommunikation nicht optimal läuft, dann wird beispielsweise eine Patientin schlecht verstanden und sie versteht umgekehrt auch nicht, warum man was mit ihr tut. So fehlen auf beiden Seiten für die Behandlung wichtige Informationen, was wiederum zu Fehlbehandlungen mit den entsprechenden Folgen, auch kostenseitig, führen kann.

Gilt das auch im Behindertenbereich?

Ja. Seit ich einer Institution im Behindertenbereich vorstehe, konnte ich erfahren, dass dies gleichermaßen auch für Menschen mit Behinderungen gilt. Auch sie werden oft nicht verstanden, der Umgang mit ihnen fällt Fachpersonen ebenso schwer. Da eine entsprechende Ausbildung im Umgang mit Verschiedenheit fehlt, erschweren stattdessen Vorurteile den erfolgreichen, für die Behandlung und Pflege zentralen Beziehungsaufbau.

Bedeutet ein gerechtes Gesundheitswesen in jedem Fall Gleichbehandlung?

Nein. Denn wir sind bei der Frage, ob es einen Mittelweg in der Diskussion um die gerechte Gesundheit gebe, der sowohl individuellen Ungleichheiten als auch dem Gleichbehandlungsansatz gerecht wird, zu folgendem Schluss gekommen: Gerechte Gesundheit kann nicht bedeuten, alle gleich zu behandeln, sondern Verschiedenheit dort zu berücksichtigen, wo die Gleichbehandlung sonst zu Ungleichbehandlung führen würde. Das Buch baut also auf dem universalen Recht auf Gesundheit auf, geht aber gleichzeitig davon aus, dass dieses erst dann seine Wirkung entfalten kann, wenn sich die Gesundheitsversorgung auf Besonderheiten ausrichtet. Dies, indem auf die Vielfalt von Situationen und Lebenswelten vorbehaltlos eingegangen wird.

Gibt es heute bei uns ungerechte Gesundheit?

Nicht nur Gesellschaften, auch Gesundheitssysteme sind nie gerecht. Im Buch folgen wir dem Ansatz, dass eine gerechte Gesundheit bedeutet, dass Möglichkeiten bestehen müssen, eine gute Gesundheit zu verwirklichen, und nicht der Gesundheitszustand an und für sich. Ob diese Möglichkeiten letztlich auch genutzt werden, ist dabei nicht relevant. Gesundheitliche Chancengleichheit bedeutet also die faire und gerechte Verteilung von Gesundheitschancen in einer Gesellschaft. Soziale Ungleichheiten, unterschiedliche gesundheitliche Belastungen und Ressourcen, Barrieren zur Gesundheitsversorgung sowie unterschiedliche, meist auch sozial bedingte Lebensstile können diese Chancen beeinträchtigen. In dem Sinne müssen wir auch bei uns von einer ungerechten Gesundheit ausgehen, solange wir diese



Dagmar Domenig: «Wie wir einer gerechten Gesundheit näher kommen, beschäftigt Menschen weltweit.» BRUNO KISSLING

Einflussfaktoren auf die Gesundheit nicht beseitigt haben. Gesundheitssysteme können dazu einen Beitrag leisten, indem sie Zugangsbarrieren abbauen und angemessene, dem Bedarf angepasste und bezahlbare Dienstleistungen für alle, auch für verletzte Menschen, bereitstellen.

Wo liegen die Schwächen des heutigen Gesundheitssystems in der Schweiz?

Das Schweizer Gesundheitssystem ist sehr teuer, sodass die Krankenkassenprämien hoch und nicht mehr für alle bezahlbar sind. Gerade ökonomisch schlechter gestellte Menschen wählen meist hohe Franchisen, was dazu führt, dass sie sich im Krankheitsfall nicht mehr oder zu spät behandeln lassen. Zudem gibt es auch eine immer grössere Anzahl von Menschen, die ihre Prämien nicht mehr begleichen, was ähnliche Auswirkungen zur Folge hat. Die Gesundheitsinstitutionen ihrerseits sind vor allem mit Sparmassnahmen beschäftigt und vernachlässigen dabei andere gesellschaftlich relevante Themen, die ebenso das Gesundheitssystem prägen. So ist es heute kaum möglich, mit einem Spital ein Projekt zu lancieren, das sich für eine bessere Behandlung und Begleitung von sozial Schwächeren einsetzt. Eine löbliche Ausnahme bildet hier das Kantonsspital Olten (KSO), mit dem wir derzeit ein gemeinsames Projekt durch-

«Menschen mit Migrationshintergrund oder auch Menschen mit Behinderungen werden nicht immer fair behandelt.»

DAGMAR DOMENIG, ARKADIS-DIREKTORIN

führen, das die Schnittstellen zwischen der Stiftung Arkadis und dem KSO beleuchtet, mit dem Ziel, Menschen mit Behinderungen im Spital besser begleiten zu können. Die Ergebnisse sollen dann auch anderen Organisationen zur Verfügung gestellt werden.

Und wie beurteilen Sie das Gesundheitspersonal?

Wir stellen fest, dass das Gesundheitspersonal kaum auf den Umgang mit Menschen vorbereitet ist, die anders sind, sei es aufgrund eines Migrationshintergrundes, einer Behinderung, der sexuellen Orientierung oder mehrerer

dieser Charakteristiken gemeinsam. Dies führt dazu, dass Unsicherheiten, Vorurteile bis hin zu Ablehnung die Pflege, Behandlung und Betreuung prägen, mit den bekannten Folgen. Doch hier handelt es sich nicht um etwas Besonderes des Schweizer Gesundheitssystems, im Gegenteil: Wie wir einer gerechten Gesundheit näher kommen beschäftigt Menschen weltweit.

Hat unser Gesundheitssystem auch spezielle Stärken?

Das Schweizer Gesundheitssystem ist sicher eines der besten weltweit, im Grundsatz haben wir also eine sehr gute Versorgung auf hohem medizinischem Niveau, die mit der Einführung der obligatorischen Grundversicherung auch für die meisten bezahlbar ist. Zudem haben wir in der Schweiz – wenn auch nicht mehr in gleichem Masse wie noch vor einem Jahrzehnt – nach wie vor nicht nur eine hochstehende Behandlung, sondern auch eine gute Pflege und Infrastruktur. Und es gibt immer mehr Gesundheitsfachpersonen, die sich für eine gerechte Gesundheitsversorgung einsetzen, indem sie sich trotz Barrieren um eine gute Kommunikation bemühen und sich für die Sicht der Patientinnen und Patienten trotz ihrer Verschiedenheit vorbehaltlos und wertschätzend interessieren, weil sie um deren Bedeutung für eine erfolgreiche Behandlung und Betreuung wissen.

Werden in unserem Gesundheitssystem alle Menschen fair behandelt?

Menschen mit Migrationshintergrund oder auch Menschen mit Behinderungen werden nicht immer fair behandelt. Dies beginnt bereits beim Eintrittsgespräch, da sie aufgrund von Sprachbarrieren mit ihrem Anliegen nicht oder nicht richtig verstanden werden. Oder sie erleben Gesundheitsfachpersonen, die ihnen mit Vorurteilen bis hin zu Ablehnung begegnen oder wenig Verständnis dafür haben, dass Menschen aufgrund ihrer schlechten Erfahrungen auch einmal mit Wut oder Aggression auf Fachpersonen reagieren. Menschen wollen in einer Gesundheitsorganisation als Person wahrgenommen und in ihrer Subjektivität anerkannt werden und nicht auf die Zugehörigkeit vermeintlich homogener sozialer Gruppen, wie die Migranten oder die Behinderten, reduziert werden.

Droht bei uns eine Mehrklassenmedizin – oder gibt es sie schon?

Es gibt auch in der Schweiz bereits ein Mehrklassensystem, wie in vielen anderen Ländern auch. Die Grundversorgung ist zwar im Vergleich, wie gesagt, immer noch auf sehr hohem Niveau – was auch zu einer relativ kleinen Anzahl von Menschen führt, die Zusatzversicherungen abschliessen. Doch bestimmte Charakteristiken – insbesondere die wirtschaftliche Lage einer Person

«Unser Gesundheitssystem ist auf den ersten Blick nicht ungerecht, doch die Chancen, es zu nutzen, sind ungleich verteilt.»

DAGMAR DOMENIG, ARKADIS-DIREKTORIN

oder ihr Bildungsstand hinsichtlich Gesundheitsförderung und Gesundheitsprävention – produzieren Unterschiede, die sich in höherer Morbidität und Mortalität widerspiegeln. Unser System ist also auf den ersten Blick nicht ungerecht, doch die Chancen, es zu nutzen, sind ungleich verteilt.

Wie kann ein gerechteres Gesundheitssystem gefördert werden?

Die Förderung der Offenheit für die Verschiedenheit als Normalität in der heutigen Gesellschaft ist ein Schlüssel nicht nur für eine gerechtere Gesellschaft, sondern auch für ein gerechteres Gesundheitssystem. Dies bedeutet, dass Verschiedenheit aufgrund der Hautfarbe, der sexuellen Orientierung, des Ursprungs, der Beeinträchtigung oder einer Kombination dieser Charakteristiken als normal betrachtet wird und nicht mit spezifischen Programmen angegangen wird.

Welche Player im Gesundheitswesen sind besonders gefordert?

Es braucht auf allen Ebenen Player, die sich des Themas der gerechten Gesundheit annehmen, wie das bei allen Themen ist, die nicht einfach mit der Einführung einer neuen Software zu lösen sind. Wir haben es mit Haltungen gegenüber und Engagement für diejenigen Menschen zu tun, die immer wieder aufgrund ihrer Verschiedenheit Diskriminierungen ausgesetzt sind. Ganz zentral ist dabei, dass sich das Management einschliesslich der Direktorin oder des Direktors für deren Anliegen einsetzt,

damit getroffene Massnahmen nicht nur Papiertiger bleiben. Der Umgang mit Verschiedenheit ist für alle und auf allen Ebenen eine Herausforderung, nicht nur für diejenigen, die an der Front stehen. Voraussetzung dafür ist ein Management, das fähig ist, sich als Organisation laufend zu hinterfragen, sowie Mitarbeitende, die bereit sind, den Veränderungsprozess mitzutragen, indem auch sie ihre Haltungen und Handlungen entsprechend reflektieren und bei Bedarf anpassen.

Wenn Sie frei verfügen könnten: Was wären die drei wichtigsten Massnahmen, die Sie sofort umsetzen würden?

Wie wir vor allem in den letzten zwanzig Jahren hinsichtlich von Menschen mit Migrationshintergrund gesehen haben, reicht es nicht, wenn sich nur die Basis für eine gerechte Gesundheit einsetzt. Das Management muss mitziehen, damit Aktionen auf der operativen Ebene auch Wirkung zeigen. Die Einführung von Leitlinien für eine gerechte, auf Vielfalt ausgerichtete Versorgung und deren Überprüfung durch das Management steht somit an erster Stelle. An zweiter Stelle würde ich die Ausbildung von Mitarbeitenden im Umgang mit Verschiedenheiten nennen, als Voraussetzung für eine institutionsweite Haltungsänderung gegenüber diesen Menschen. Und an dritter Stelle – jedoch nicht weniger wichtig – die Förderung des Vertrauens in die Gesundheitsinstitution, und zwar durch ganz konkrete Massnahmen wie Orientierungshilfen beim Eintritt, Informationsbroschüren in mehreren Sprachen beziehungsweise leichter Sprache, Unterstützung in der mündlichen Kommunikation durch Dolmetschende, eine vielfältige, weltoffene Einrichtung von Räumen und vieles mehr, was Menschen das Willkommen in einer Institution vermittelt.

Wie lautet der Titel des nächsten Buches?

Es gibt die laufenden Buchprojekte im Rahmen der jährlichen nationalen Arkadis-Fachtagungen, in denen wir die Vorträge auch einem breiteren Publikum zugänglich machen. Der nächste Tagungsband trägt den Titel «Mediale Welt inklusive! Sichtbarkeit und Teilhabe von Menschen mit einer Behinderung in den Medien». Dann steht seit längerem die Überarbeitung der zweiten Auflage des Lehrbuchs «Transkulturelle Kompetenz» für Pflege-, Gesundheits- und Sozialberufe an. Da arbeiten rund 30 Autorinnen und Autoren mit.

* Der Autor ist Mitglied des Arkadis-Stiftungsrates



«Gerechte Gesundheit» von Dagmar Domenig und Sandro Cattacin. Inhalt: Grundlagen, Analysen, Management. 208 Seiten. Preis: CHF 48.50. ISBN: 9783456855073.

ZUR PERSON

Die Interviewpartnerin **Dagmar Domenig** ist Juristin, Sozialanthropologin und Pflegefachfrau. Ihre Schwerpunktthemen sind Migration und Gesundheit, transkulturelle Kompetenz, Umgang mit Verschiedenheit im Gesundheits- und Sozialwesen. Seit 2011 ist Dagmar Domenig Direktorin der Stiftung Arkadis in Olten (www.arkadis.ch). Ihr Mitautor **Sandro Cattacin** ist Professor der Soziologie an der Universität Genf. Er ist Stadtsoziologe und setzt sich unter anderem mit Fragen des Ein- und Ausschlusses verletzlicher Gruppen auseinander (www.differences.ch). (BN)