

Antragsteller:

Solothurner Spitäler AG (soH)

Schlussbericht zum Projekt 24 „Massnahmen gegen Rassismus und Diskriminierung am Arbeitsplatz – Umsetzung in der Solothurner Spitäler AG“

Projektfinanzierung Nr. 24

Der vorliegende Bericht dokumentiert im ersten Teil „Projektverlauf“ die umgesetzten Massnahmen, die Ergebnisse und Erfahrungen des Projektes in der Solothurner Spitäler AG (soH) gemäss dem Projektgesuch vom 31. Mai 2007 sowie dem Entscheid Nr. 1 vom 5. Juni 2007. Im Zweiten Teil „Fazit und Ausblick“ wird die Projektarbeit u.a. in Bezug auf die Zielvereinbarungen beurteilt und ein Ausblick auf die Phase 3 und 4 gegeben.

1. Projektverlauf

Es wurden wie geplant drei Fokusgruppenveranstaltungen zwecks Anpassung und Evaluation der aus dem Vorprojekt vorgeschlagenen Massnahmen durchgeführt. Konkrete Massnahmen und Inhalte wurden erarbeitet, die im Frühling 2008 in der gesamten soH umgesetzt werden. Vorhandene Missstände im Haus- und Reinigungsdienst wurden mit den Betroffenen besprochen. Die interne Projektinformation und Sensibilisierung hat stattgefunden.

1.1 Zusammenfassung der durchgeführten Aktivitäten

- **Fokusgruppen**

Zwecks Evaluation und Anpassung der Empfehlungen aus dem Vorprojekt wurden insgesamt drei Fokusgruppen mit je 5-12 Mitarbeitenden der soH mit dem Ziel durchgeführt, die Teilnehmenden für das Thema zu sensibilisieren, ihnen konkrete Handlungsmöglichkeiten für den Umgang mit rassistischer Diskriminierung am Arbeitsplatz zu vermitteln sowie empfohlene Massnahmen¹ zur Bekämpfung von rassistischer Diskriminierung am Arbeitsplatz zu

¹ Vgl. Kilcher, A. (2006). Rassistische Diskriminierung am Arbeitsplatz Spital. Empfehlungen zur Prävention und Bekämpfung für Institutionen der Gesundheitsversorgung. Bern: Schweizerisches Rotes Kreuz. Kann unter (www.migesplus.ch, www.so-H.ch, www.redcross.ch) bezogen werden.

evaluieren und an die Bedürfnisse der soH anzupassen (vgl. Anhang 2). Die Fokusgruppen setzten sich aus Personen fast aller Standorte der soH² sowie aus unterschiedlichen Hierarchie- und Beschäftigungsbereichen zusammen. Es handelte sich um Teilnehmende mit und ohne Migrationshintergrund. Konkrete Inhalte der Fokusgruppen waren:

- Ausweitung des betrieblichen Weiterbildungsangebots für niederqualifizierte Bereiche
- Diskussion sowie Erarbeitung von Grundsätzen zu rassistischer Diskriminierung sowie die Schaffung von Hilfsmitteln und Handlungsstrategien im Umgang damit
- Erkennen von Schwierigkeiten bei der mündlichen und schriftlichen Informationsvermittlung sowie Probleme bei den bestehenden Informationswegen in den Betrieben und das Besprechen von Handlungsmöglichkeiten

- **Informationsveranstaltungen**

An allen Standorten der soH haben Informationsveranstaltungen zum Projekt stattgefunden, um Führungspersonen und Mitarbeitende über das Projekt sowie die umzusetzenden Massnahmen zu informieren, für die Thematik zu sensibilisieren sowie konkrete Informationen dazu abzugeben. Ausserdem wurde im soH Mitarbeitermagazin sowie im Intranet regelmässig über das Projekt und den aktuellen Stand berichtet (vgl. Anhang 6).

- **Beheben von Missständen**

Anhand der Resultate der Ist-Analyse des Vorprojektes „Rassistische Diskriminierung am Arbeitsplatz Spital“ konnten im Bereich des Haus- und Reinigungsdienstes am Standort KSO eindeutige Hinweise auf unterschiedliche Formen von direkter und indirekter rassistischer Diskriminierung nachgewiesen werden. In dieser Mitarbeitenden-Gruppe ist der Anteil von MigrantInnen sehr hoch. Ein Grossteil von Ihnen verfügt nur über mässige Deutschkenntnisse, geringe Schulbildung und ist ökonomisch schlechter gestellt. Vorhandene Probleme waren Machtmissbrauch durch Vorgesetzte oder durch Personen mit informeller Machtstellung (Stv. Vorgesetzte), rassistische Diskriminierung unter Mitarbeitenden sowie struktureller Rassismus bedingt durch grosse Macht- und Handlungsspielräume der Vorgesetzten. Die zuständige Direktorin der zentralen betrieblichen Dienste sowie die Spitaldirektion wurden über die Resultate informiert. Gemeinsam wurde das weitere Vorgehen festgelegt. Als erste Massnahme wurde der Vorgesetzte des Haus- und Reinigungsdienstes durch die Direktorin der zentralen betrieblichen Dienste und den Personalchef soH ad interim vor der eigentlichen Veröffentlichung der Resultate mit der Problematik konfrontiert. Der Vorgesetzte wurde ein-

² Mitarbeitende aus Dornach fehlten aus Gründen wie Zeitknappheit, lange Anreise, zu kurzfristige Termine.

malig verwarnt und es wurden bis Ende 2007 Ziele definiert. Weiter wurden Meilensteine in Form von Standortgesprächen zwecks Zielüberprüfung sowie Massnahmen festgelegt und eingeleitet.

1.2 Umgesetzte Massnahmen

Die soH hat sich entschieden in der Projektphase 1 und 2 zuerst Massnahmen zur Bekämpfung rassistischer Diskriminierung auf übergeordneter Ebene (Leitungsebene) sowie auf Verhaltensebene (Mitarbeitende) zu erarbeiten und umzusetzen, da diese die Grundlagen für alle weiteren Umsetzungsschritte (Phase 3 und 4) bilden. Vorhandene Empfehlungen aus dem Vorprojekt wurden in den Fokusgruppen zu den drei Schwerpunkten Weiterbildungsangebote, Dokumentation und Informationswege besprochen, evaluiert und an die Bedürfnisse der soH angepasst. Diese Massnahmen werden Mitte 2008 in allen Standorten der soH umgesetzt. Dafür wurde die 20%-Stelle der Beauftragten für Migrationsfragen KSO ab August 07 mit 20% für die soH aufgestockt und ab Mai 2008 wird die Stelle nochmals, auf insgesamt 60 Stellenprozent ausgebaut.

Massnahme 1: Erarbeitung Grundlegendokumente (vgl. Anhang 3).

- ***Betriebsvereinbarung „Rassistische Diskriminierung am Arbeitsplatz“***

Als Grundlegendokument auf übergeordneter Ebene wurde eine Betriebsvereinbarung „Rassistische Diskriminierung am Arbeitsplatz“ erarbeitet. Mögliche Inhalte wurden in der Fokusgruppe „Dokumentation“ besprochen. Ein erster Entwurf wurde der Kerngruppe Migration vorgelegt. Diese hat Änderungen angebracht und freigegeben. Die Betriebsvereinbarung wurde juristisch überprüft und wird der Geschäftsleitung am 13. Dezember 2007 vorgelegt und zur Einführung Mitte 2008 freigegeben. Im Rahmen der Einführung des unabhängig von diesem Projekt neu erarbeiteten soH-Leitbildes (vgl. Anhang 7) werden 2008 Weiterbildungsveranstaltungen durchgeführt. Ziel ist es, die Betriebsvereinbarung „Rassistische Diskriminierung“ in diese Weiterbildungsinhalte einzubeziehen. Die Projektleitung wird sicherstellen, dass auch Mitarbeitende aus niederqualifizierten Bereichen eine angepasste Einführung erhalten.

- ***Leitfaden und Verhaltenskodex***

Der Leitfaden sowie der Verhaltenskodex im Umgang mit rassistischer Diskriminierung konnte noch nicht erarbeitet werden. Das Projektteam ist der Ansicht, dass die Akzeptanz des Projektes erhöht wird, wenn diese beiden Dokumente in ein umfassendes Präventivprogramm zu Mobbing, sexueller Belästigung und rassistischer Diskriminierung integriert werden. Hierfür muss das bestehende Konzept zu Mobbing und sexueller Belästigung noch mit

der expliziten Benennung rassistischer Diskriminierung ergänzt werden.

Aufgrund anfänglicher Informationsdefizite zwischen der zuständigen Projektgruppe „Umgang mit Konflikten in der soH“ und der Projektleitung und wegen fehlenden zeitlichen Ressourcen konnte man sich bis anhin noch nicht auf einen gemeinsamen Leitfaden und Kodex einigen.

Massnahme 2: Informationswege (vgl. Anhang 6)

Die Ist-Analyse zeigte, dass Mitarbeitende mit Migrationshintergrund auf Grund von Sprachbarrieren, fehlendem Zugang zu Inter-/Intranet sowie zu schriftlichen Informationen Informationsdefizite haben.

- **Übersetzung von Dokumenten**

Die Übersetzung bestehender Dokumente in mehrere Sprachen wurde in den Fokusgruppen intensiv und zum Teil kontrovers diskutiert. Während man sich einig war, dass Formulare, die der Aufklärung der PatientInnen dienen, mehrheitlich übersetzt werden müssen, war man sich bei betrieblichen Grundlegendokumenten für Mitarbeitende wie dem Leitbild, der Beschreibung der Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz sowie den Arbeitsverträgen uneinig.

Bezüglich des Leitbilds bestand ein Konsens darüber, dass die schriftliche Übersetzung primär nicht zu einem bessern Verständnis bei fremdsprachigen Mitarbeitenden führen würde, sondern dass sich alle Mitarbeitenden aktiv mit den Inhalten auseinandersetzen müssen (dies wird bei der Einführung des Leitbildes berücksichtigt). In Diskussionen mit Führungspersonen konnte in der Weitergabe und Vermittlung solcher Inhalte und Informationen fehlende Sensibilität und grosse Unsicherheit festgestellt werden. Den Führungspersonen kommt bei diesen Aufgaben eine grosse Verantwortung zu, denen im Sensibilisierungsmodul SRK (vgl. Anhang 4) Rechnung getragen wird.

Welche Dokumente prioritär zu übersetzen sind, ist noch nicht entschieden. Die Finanzierung muss vorgängig geklärt werden. Eine Schwierigkeit bei der Entscheidungsfindung, welche Dokumente zuerst übersetzt werden sollen, liegt auch darin, dass jeder Standort der soH über unterschiedliche Dokumente in den Bereichen Therapie, Beratung und Behandlung verfügt. Ziel ist es vorerst, diese Dokumente zu vereinheitlichen und dann in mehrere Sprachen zu übersetzen.

Auf der Seite von PatientInnen-Angeboten konnte zum Beispiel ein Informationsdefizit über den Laiendolmetscher-Dienst festgestellt werden. Um die fremdsprachigen PatientInnen auf dieses Angebot aufmerksam zu machen, wurden laminierte mehrsprachige A3 und A2 Plakate im gesamten Kantonsspital Olten (KSO) und in der Klinik Allerheiligenberg (AHB) (War-

teräume, Abteilungen, Aufenthaltsräume, Anschlagbretter) angebracht (vgl. Anhang 6). An den anderen Standorten der soH gibt es noch kein Dolmetscherkonzept. Ziel ist es, 2008 an allen Standorten ein koordiniertes Dolmetscherkonzept gemäss dem Beispiel des KSO einzuführen.

- **Patensystem**

Im Haus- und Reinigungsdienst wurde ein gut funktionierendes Patensystem eingeführt. Ziel ist es, Schlüsselpersonen aus dem Betrieb (Laiendolmetschende) auch in anderen Bereichen als Paten bzw. Patinnen für neue Mitarbeitende einzusetzen. Sie geben Hilfestellung zu Fragen wie Informationen zum Schweizer Gesundheitssystem, Rechte und Pflichten am Arbeitsplatz, berufsbezogene Besonderheiten, Umgangsformen und Betriebskultur.

Im Rahmen der geplanten obligatorischen Schulung der Laiendolmetschenden KSO im Juni 2008 sowie der Einführung des Dolmetscherkonzeptes an den anderen Standorten der soH wird dieses Thema aufgenommen, und die Laiendolmetschenden werden auf ihre Rolle als Paten bzw. Patinnen vorbereitet.

Massnahme 3: Weiterbildungsmöglichkeiten für niederqualifizierte Bereiche (vgl. Anhang 5).

Die Ist-Analyse zeigte, dass es in den Bereichen Haus-/Reinigungsdienst, Küche sowie Pflegeassistenten wenig Weiterbildungsmöglichkeiten sowie kaum Aufstiegschancen für MigrantInnen gibt. Gründe dafür sind mangelnde Sprachkompetenz, mangelnde Information oder fehlende Beziehungen. Die betroffenen Mitarbeitenden und Führungspersonen, die an den Fokusgruppen teilgenommen haben, hielten arbeitsbezogene Sprachkurse als Weiterbildungsmöglichkeiten für besonders sinnvoll und praktikabel. Vor allem die Führungspersonen waren der Meinung, dass bessere Sprachkompetenzen fremdsprachigen Mitarbeitenden auch eine bessere Integration am Arbeitsplatz und somit eine partnerschaftliche Zusammenarbeit ermöglichen. Neben dem persönlichen Interesse jedes/r Mitarbeitenden ist es auch im Interesse des Betriebes ausgewählte Mitarbeitende zu fördern und besser in den Arbeitsalltag zu integrieren. Die Mitarbeitenden leisten einen minimalen Beitrag durch Arbeitszeit oder Beteiligung an den Kurskosten.

- **Putzen Sie Deutsch?**

In Zusammenarbeit mit der zuständigen Direktorin der zentralen betrieblichen Dienste (dazu gehören Technik/Sicherheit, Gastronomie, Hauswirtschaft, Logistik/Zentraleinkauf sowie Planung/Projekte/Entwicklung) sowie der Personalverantwortlichen soH wurde gemeinsam

nach einem passenden Weiterbildungsangebot gesucht. Das ausgewählte Angebot „Putzen Sie Deutsch“³ (vgl. Anhang 5) vermittelt den Teilnehmenden Strukturen in der Deutschen Sprache (Wortschatzerweiterung, grammatikalische Strukturen, Dialoge führen, schriftlicher Ausdruck) sowie im zweiten Teil Inhalte für die berufsorientierte Integration (Anwendung des Vokabulars am Arbeitsplatz, zurechtfinden am Arbeitsplatz, Produkte, Werkzeuge usw.). Dieser Kurs richtet sich an AnfängerInnen und Fortgeschrittene, die in entsprechenden sprachlichen Niveau-Gruppen unterrichtet werden und vorgängig als Vorbereitung den subventionierten Integrationskurs des Kantons Solothurn besuchen. Mitte 2008 werden zwei erste Pilotkurse (2x12 Personen) im KSO durchgeführt⁴. Das konkrete Schulungskonzept wird bis Ende November 2007 erstellt. Teilnehmende sollen in diesem ersten Pilotkurs vor allem Mitarbeitende aus dem Haus- und Reinigungsdienst sowie aus der Abwaschküche sein. Als Eigenleistung wird der Besuch des Integrationskurses des Kantons Solothurns vorausgesetzt. Die Weiterbildung wird von den beiden Dozentinnen vorgängig im Rahmen einer Informationsveranstaltung im Februar 2008 für diese Bereiche präsentiert. Ausserdem werden die Führungspersonen dieser Bereiche im Rahmen des jährlichen MitarbeiterInnengesprächs eine erste Selektion geeigneter Mitarbeitenden vornehmen. Die Kurse finden während der Arbeitszeit statt. Es wird geprüft, ob im Rahmen des Bundeskredites des Kantons Solothurns, in Zusammenarbeit mit dem Integrationsdelegierten (Albert Weibel) finanzielle Unterstützung gewährt werden kann.

- **Unterstützung in schriftlicher Sprachkompetenz (E-Learning)**

Eine soH interne Projektgruppe beschäftigt sich mit zur Verfügung stehender „Easy learn“-Modellen. „Easy Learn“ ist eine elektronische Lernplattform. Auf Anstoss des Projektteams „Rassismus“ werden nun auch Lerneinheiten zum Thema Sprache geprüft, allenfalls entwickelt. Vision ist, dass fremdsprachigen Mitarbeitenden eine solche Plattform mit Lerneinheiten zum Erlernen der Sprache zur Verfügung stehen. Weitere Abklärungen werden mit den Projektverantwortlichen getroffen.

³ In Kooperation mit der Putzschule KaZaugg und DeutschImPuls Basel. Kursleitung Katharina Zaugg lic.phil, Ethnologie und Anglistik, eidg. Fachausweis Erwachsenenbildung 20 Jahre international Lehrerin für nachhaltigeRaumpflege, berufsbegleitende Integration, div. Buchpublikationen. Co Leitung Joanna Krawcyk lic.phil. Germanistik, Volkskunde, Pädagogik, interkulturelle Vermittlerin, Deutschlehrerin.

⁴ Der Pilotkurs findet zuerst im Standort Olten statt, als weitere Massnahme zur Bekämpfung vorhandener Missstände im Haus- und Reinigungsdienst. Dauer: 1. Semester à 12 Wochen.

- **Hygieneschulungen für PflegeassistentInnen Standort KSO**

Die Hygieneverantwortliche von KSO und AHB, die an der Fokusgruppenveranstaltung „Weiterbildungsangebote“ teilgenommen hat, erarbeitete ein Schulungskonzept für Hygieneschulungen für PflegeassistentInnen. Die Schulungen finden an drei möglichen Daten (27.9.07, 28.11.07, 9.1.08 von 13.30 – 16.30 Uhr) während der Arbeitszeit statt und sind obligatorisch für alle PflegeassistentInnen. Inhaltlich thematisiert werden allgemeine mikrobiologische Grundlagen, Übertragungswege von Krankheiten und Keimen sowie die korrekte Desinfektion. Ziel ist es, bereits im Dezember 2007 eine weitere obligatorische Schulungssequenz für Küchenmitarbeitende anzubieten (Themen: Verhalten am Arbeitsplatz, persönliche Hygiene und Erscheinungsbild, Schutzmassnahmen). Es besteht noch kein einheitliches Schulungskonzept für die soH, da die Schulungen an allen Standorten individuell von den zuständigen Hygienefachpersonen durchgeführt werden. Bis Mitte 2008 soll ein einheitliches Schulungskonzept für die ganze soH erarbeitet werden.

- **Förderungsmassnahmen durch spezifische Weiterbildungen von Mitarbeitenden**

Eine irakische Pflegeassistentin erhält dank dem Einsatz der Projektgruppe beim Annerkennungsverfahren ihres irakischen Diploms als diplomierte Pflegefachfrau, trotz vorgängiger Ablehnung, finanzielle Unterstützung des Betriebes sowie die Zusicherung des Arbeitsplatzes innerhalb der soH.

Eine türkische Pflegeassistentin wird bei der Ausbildung als interkulturelle Vermittlerin finanziell unterstützt. Sie soll als interkulturelle Vermittlerin beim Aufbau sprachorientierter Sprechstunden im Standort KSO eingesetzt werden.

Massnahme 4: Sensibilisierung und Kommunikation (vgl. Anhang 6)

Es wurden an allen Standorten Informations- bzw. Sensibilisierungsveranstaltungen für alle Mitarbeitenden aller Bereiche durchgeführt (Kantonsspital Olten und Klinik Allerheiligenberg 21.6.07, Psychiatrische Klinik Solothurn 7.11.07, Spital Dornach 27.11.07, Bürgerspital Solothurn und Spital Grenchen 3.12.07).

- **Sensibilisierungsmodul für Führungs- und Fachpersonen** (vgl. Anhang 4)

Das SRK hat bezüglich der Weiterbildung zum Thema rassistischer Diskriminierung von Führungs- und Fachpersonen ein halbtägiges Sensibilisierungsmodul entwickelt, dessen Pilot im Frühling 2008 in der soH durchgeführt wird. Neben der Sensibilisierung von Führungs- und Fachpersonen für das Thema sollen Probleme besprochen und konkrete Handlungsstrategien aufgezeigt werden. Bedürfnisse möglicher Teilnehmenden wurden schon in den Fokusgruppen aufgenommen (Themen: Unterstützung von qualifizierten Mitarbeitenden in schriftlicher Sprachkompetenz, individuelle Förderung von motivierten MigrantInnen, Mitarbeitende

mit Migrationshintergrund aktiv über Weiterbildungsmöglichkeiten informieren).

Massnahme 5: Vernetzung mit laufenden Projekten (vgl. Anhang 7).

- **Regelung des Einsatzes von Drittparteien zur Konfliktbewältigung**

Im Rahmen des Projektes „Umgang mit Konflikten in der soH“ wurde die Projektgruppe beauftragt, ein Konzept zu erarbeiten, das den Einsatz von Drittparteien zur Bewältigung und Vorbeugung von Konflikten regelt (Ansprechpersonen, Weisungen zur Verminderung von Mobbing und dem Schutz vor sexueller Belästigung am Arbeitsplatz). Das Konzept wurde im Juli 2007 der Geschäftsleitung vorgelegt und verabschiedet. Die Projektgruppe Rassismus hat daraufhin den Antrag gestellt, das Konzept um den Begriff und das Anliegen rassistische Diskriminierung zu erweitern, da das Vorgehen sowie die Vorgaben zu Mobbing und sexueller Belästigung auch rassistische Diskriminierung beinhalten und einschliessen sollten. Diese Frage konnte noch nicht endgültig geklärt werden.

- **Ergänzung von Schulungsangeboten mit Inhalten zu rassistischer Diskriminierung**

In Bezug auf die Einführung respektive die zu erarbeitenden Schulungsangebote im Rahmen der Prävention und Schulung von Beratungspersonen, werden konkrete Inhalte zu rassistischer Diskriminierung verankert (Erarbeitung der Schulungsangebote Mitte 2008, Durchführung Ende 2008). Ebenso wird eine Fachperson als Ansprechperson für die soH definiert. Aufgrund dieses Konzeptes hat die soH von einer Fachkommission Rassismus abgesehen und hält sich an die Vorgaben des erwähnten Konzeptes.

Massnahme 6: Angehen von vorhanden Missständen

Aufgrund vorhandenen Missstände wurde in Zusammenarbeit mit der Direktorin der zentralen betrieblichen Dienste und dem Personalchef soH ad interim ein strukturelles Einführungsprogramm für Mitarbeitende gemeinsam mit der Führungsperson erarbeitet und eingeführt. Ebenso wurden eine Feedbackkultur im Team sowie die Einführung der Schriftsprache als Umgangssprache während der Arbeitszeit unter den Mitarbeitenden eingeführt.

- **Aufbau von transkulturellen Kompetenzen im Haus- Reinigungsdienst**

Beim ersten Konfrontationsgespräch galt es, die vom Vorgesetzten empfundenen Vorwürfe auf der Sachebene zu thematisieren und zur Überzeugung einer notwendigen Bearbeitung zu gelangen. Dabei wurden gemeinsame Ziele definiert und die Umsetzung geplant. Der Vorgesetzte hat an der Fokusgruppenveranstaltung zum Thema Informationswege teilgenommen, wo er sich konstruktiv beteiligt hat.

In den Fokusgruppenveranstaltungen ist aufgefallen, dass dem Vorgesetzten das nötige Hin-

tergrundwissen zum Führen eines multikulturellen Teams (allgemeine Informationsübermittlung, Leiten von Informationssitzungen mit fremdsprachigen Mitarbeitenden, Erkennen von migrationspezifischen Problematiken bei der Arbeit, Konfliktgespräche führen) sowie weitere unbedingt erforderliche transkulturelle Kompetenzen (Erkennen von unterschiedlichen soziokulturellen Hintergründen und Bedürfnissen, allgemeine gesellschaftspolitische Problematiken) fehlt. Ausserdem konnten eine Zurückhaltung sowie Berührungängste in Bezug auf das Ergreifen von vorhandenen Ressourcen von Seiten des Vorgesetzten festgestellt werden. Um sich das nötige Wissen bezüglich möglicher Handlungsmöglichkeiten bei Problemen anzueignen, wird der Vorgesetzte das Sensibilisierungsmodul für Führungspersonen sowie interne Weiterbildungsveranstaltungen zum Thema Kommunikation besuchen. Ausserdem erhält er weiterhin engmaschige Begleitung durch die Direktorin der zentralen betrieblichen Dienste.

Im Rahmen der Projekt Umsetzungsphasen drei und vier, werden 2008 von der Projektleitung unangemeldete Interviews zwecks Situationsanalyse mit den Mitarbeitenden des Haus- und Reinigungsdienstes durchgeführt. Anhand der Resultate werden eingeleitete Massnahmen angepasst oder erweitert

- ***Einführung für neue Mitarbeitenden***

Bis zum ersten Standortgespräch im August konnten bereits erste Massnahmen umgesetzt werden. Ein detailliertes Einführungskonzept sowie Einführungsordner wurden angelegt (Inhalte: Information an die Mitarbeitenden, allgemeine Informationen zur Reinigung, Arbeitsplan), ein Patensystem wurde eingeführt und konsequent umgesetzt. Dabei wurden insgesamt sechs Mitarbeitende aus verschiedenen Bereichen als Pate bzw. Patin für neue Mitarbeitende einbezogen.

- ***Feedbackkultur***

Regelmässige Teamsitzungen wurden eingeführt sowie täglich Informationsrapporte angesetzt. Ausserdem wurde ein Probezeitgespräch eines neuen Mitarbeiters durchgeführt und dokumentiert, Mitarbeiterbeurteilungsgespräche geplant sowie Standortgespräche durchgeführt. Zur besseren Verständigung wurde bei einem Gespräch eine interkulturelle Vermittlerin beigezogen.

- ***Einführung der Schriftsprache als Umgangssprache***

Die Einführung der Schriftsprache als Umgangssprache wurde schriftlich und mündlich evaluiert. Mitarbeitende mit keinen oder wenig Deutschkenntnissen gaben positive Rückmeldungen während Mitarbeitende mit ausreichenden Sprachkompetenzen den Sinn und Zweck dieser Massnahmen nicht einsahen und sich negativ über diese Massnahme äusserten.

1.3 Zusammenarbeit

Erreichen der Zielgruppen

Das Projekt richtete sich an folgende Zielgruppen: Spitalleitungen der sechs Standorte der soH, MitarbeiterInnen aller Standorte aus allen Hierarchie- und Beschäftigungsbereichen. Die Zielgruppen wurden per Brief sowie eine persönliche, zum Teil wiederholte mündliche Anfrage durch die Spitalleitung angesprochen.

Die Zielgruppen konnten im KSO grösstenteils erreicht werden. Am schwierigsten war es, die Zielgruppen in allen anderen Standorten der soH für eine Teilnahme an den Fokusgruppen zu erreichen und zu motivieren. Einerseits weil ein Grossteil zu wenig konkret informiert wurde, andererseits weil keine vorgängige Information über das Projekt in den Betrieben stattgefunden hat. Ebenfalls schwierig zu erreichen für die Fokusgruppen waren die Mitarbeitenden aus niederqualifizierten Bereichen. Einerseits wurde dies begründet durch vorhandene Sprachbarrieren, andererseits durch fehlendes Fachwissen. Die Führungspersonen stellten für diese Fokusgruppen ungern ihre Mitarbeitenden frei, sie nahmen vielmehr selbst teil.

Qualitätssicherung

Die Steuergruppe (Kerngruppe Migration) war ein hilfreiches Instrument zur Qualitätssicherung, da sie bereits bestand und das Vorprojekt begleitet und unterstützt hatte. Die Steuergruppe traf sich in drei Sitzungen. Zu Projektbeginn (26.6.07) zwecks Präsentation des Projekts und dem Aufnehmen von Anregungen, Projektorganisation (Arbeitspakete, Termin- und Phasenplan), an der zweiten Sitzung (26.9.07), wurden die Information und Rekrutierung der Mitarbeitenden für die Fokusgruppen besprochen, sowie das Vorgehen und die Durchführung der Fokusgruppenveranstaltungen. An der dritten Sitzung (22.11.07), wurden die Projektergebnisse vorgestellt, das weitere Vorgehen besprochen und der Schlussbericht vorgelegt. MitgliederInnen der Steuergruppe waren: Hans-Peter Wyss (Spitaldirektor KSO, Mitglied der Geschäftsleitung soH), Hans Strub (Direktor Pflege KSO/AHB und Pflegedirektor soH), Franz Schwaller (Klinik Direktor Allerheiligenberg, Personalchef soH ad interim), Gudrun Hochberger (Ressortleiterin Departement Chirurgie KSO), Dr. Francois Biland (Psychiater, Konsiliararzt), Rosemarie Wullschleger Grebien (Ressortleitung Medizin KSO), Dr. Risto Klimenta (Leitender Arzt Radiologie KSO).

Ein weiteres Element der Qualitätssicherung war die Evaluation und Besprechung von vorgeschlagenen Massnahmen zur Rassismusbekämpfung in den Fokusgruppen. Auch konnte so die Akzeptanz der vorgeschlagenen Massnahmen sichergestellt werden. In Bezug auf die erarbeiteten Dokumente (Betriebsvereinbarung) fand die Qualitätssicherung insofern statt, als dass sie von den MitgliederInnen der Steuergruppe gegengelesen sowie juristisch geprüft wurde.

Feedback

Besonders erfreulich sind die Unterstützung und die positiven Reaktionen der Spitalleitung, die von Anfang an hinter dem Projekt stand und dieses tatkräftig unterstützte. Auch die externen Reaktionen sind erfreulich, was sich am regen Interesse an der Broschüre „Rassistische Diskriminierung am Arbeitsplatz Spital“, der Umsetzung der Massnahmen sowie an diversen Anfragen für Referate an Fachtagungen zeigte.

Die meisten der angefragten Mitarbeitenden des Standorts KSO waren sofort bereit, an den Fokusgruppen mitzuwirken, und zeigten sich sehr offen und interessiert. Es waren kaum Vorbehalte vorhanden, was sicherlich auf die vorangegangene Sensibilisierungsarbeit durch das Vorprojekt sowie die jahrelange Sensibilisierung zum Thema Migration und Gesundheit zurückgeführt werden kann. Schwieriger gestaltete sich der Zugang zur Leitungsebene und Mitarbeitenden der weiteren Standorte der soH (Bürgerspital Solothurn, Spital Grenchen, Psychiatrische Klinik Solothurn, Klinik Allerheiligenberg). Bei den Leitungspersonen und Mitarbeitenden der anderen Standorte traten Widerstände und Ängste in Bezug auf das Projekt und die Massnahmen auf. Die Mitarbeitenden wurden von der jeweiligen Spitalleitungen über das Projekt informiert und für die Mitarbeit in einer Fokusgruppe angefragt. Einige der Mitarbeitenden berichteten in den Fokusgruppen, dass sie über Umwege, teils zufällig über das Projekt informiert worden seien oder anderweitig vom Projekt gehört hatten und sich selber gemeldet haben. Teilweise hatten Führungspersonen auch den Eindruck, zu wenig in das Projekt einbezogen worden zu sein.

1.4 Auflagen

Als Auflagen galten folgende Punkte:

- a) Die Zusage erfolgt unter dem Vorbehalt, dass der Direktionspräsident der soH die feste Zusicherung gibt, dass die Phasen drei und vier (Implementierung der erarbeiteten Massnahmen in alle Betriebe der soH) des Projektes ebenfalls durchgeführt und finanziert werden. Das Projekt wird der Geschäftsleitung der soH vorgestellt, die ihre Unterstützung und Zusicherung für die Projektumsetzung schriftlich abgibt.

- b) Es wird erwartet, dass die Projektinhalte in die Strategie aller Standortbetriebe der soH einfließen. Der Antragsteller unterbreitet dem Projektleiter MFH einen Schlussbericht mit Schlussabrechnung.

2. Fazit und Ausblick

2.1 Projekt Umsetzung

Die geplanten Aktivitäten konnten mehrheitlich wie geplant und mit wenigen Änderungen und Anpassungen durchgeführt werden.

Planungsänderungen

Die Erarbeitung des Leitfadens und des Verhaltenskodexes „rassistische Diskriminierung“ wird aus oben erwähnten Gründen erst Mitte 2008 erarbeitet (s. Kap. 1, Massnahme 1).

Auf Grund des Mutterschaftsurlaubes der Projektleiterin wird die Umsetzung der Massnahmen erst Mitte 2008 aufgenommen.

2.2 Ziel Überprüfung

Ziel 1: Vorhandene Massnahmen evaluieren, anpassen und zur Umsetzung vorbereiten. Dieses Ziel konnte im Rahmen der Arbeit in den Fokusgruppen erreicht werden.

Ziel 2: Hilfsmittel und Handlungsstrategien im Umgang mit Rassismus und Diskriminierung werden erarbeitet. Grundlage dafür ist die Betriebsvereinbarung (vgl. Anhang 3). Sie wird im Rahmen der Umsetzungsmassnahmen des Leitbilds Mitte 2008 eingeführt und allen Mitarbeitenden zugänglich gemacht. Bei der Einführung wird besonders auf eine adäquate Einführung von Führungspersonen und Mitarbeitenden aus niederqualifizierten Bereichen geachtet. Die Erarbeitung des Leitfadens und Verhaltenskodexes musste aus organisatorischen und terminlichen Gründen auf 2008 verschoben werden.

Ziel 2: Sensibilisierung von MitarbeiterInnen. Es wurden drei Fokusgruppen zwecks Evaluation der Massnahmen sowie Sensibilisierung der Mitarbeitenden durchgeführt. Ausserdem haben an allen Standorten der soH Informations- und Sensibilisierungsveranstaltungen stattgefunden. Das SRK hat ein halbtägiges Sensibilisierungsmodul für Führungspersonen und Mitarbeitende erarbeitet.

Ziel 3: Vorhandene Missstände werden beseitigt. Vorhandene Missstände im Haus- und Reinigungsdienst wurden mit den Führungspersonen und Mitarbeitenden aktiv behoben,

indem Ziele und Massnahmen definiert wurden. Die Umsetzung der Massnahmen sowie weitere Schritte werden von der Vorgesetzten sowie vom Personaldienst begleitet. Die soH plant eine erste Evaluation 2008.

Ziel 4: Öffentlichkeitsarbeit, Multiplikation. Die Massnahmebroschüre „Rassistische Diskriminierung am Arbeitsplatz Spital“ steht auf der Webseite (Inter- und Intranet) der Solothurner Spitäler www.so-h.ch (Unternehmen/Publikationen/Kantonsspital Olten), des SRK (Inter- und Intranet) www.redcross.ch (Publikationen/Integration/Zusammenleben) wie auch auf der Internetplattform www.migesplus.ch (Publikationen/Gesundheit & Versorgung/Diverses) allen Interessierten gratis zur Verfügung.

Das soH Mitarbeitermagazin widmete sich in der Ausgabe vom Juli 2007 dem Thema „Vielfalt der Kulturen im Spital“ und hat ausführlich über das Projekt informiert. Aktivitäten und weitere Umsetzungsschritte werden regelmässig auf der Intranetseite Migration und Gesundheit des KSO/soH sowie im Informationsbulletin publiziert. Im SRK wurde das Projekt zudem im Inter- und Intranet vorgestellt.

An der Nationalen Fachtagung „Gesundheit-Arbeit-Integration“ vom 31.10.2007 des SRK wurde das Projekt im Rahmen eines Fachreferates vorgestellt. Des Weiteren wird das Projekt mit den umgesetzten Massnahmen am 21. - 23.5.08 am nationalen Kongress des Schweizer Berufsverbandes der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner (SBK) in Basel vorgestellt.

Die Projekterfahrungen werden in einem Handbuch publiziert, das im Frühjahr 2008 erscheinen wird (Titel: Rassistische Diskriminierung im Spital verhindern: Handbuch für Institutionen des Gesundheitsbereichs, Band 90 der SGGP-Schriftenreihe). Zudem plant das SRK, Massnahmen zur Multiplikation (im Sinne einer gezielten Verbreitung) des Handbuchs zu ergreifen, die über die üblichen Marketingmassnahmen des Verlags hinausgehen (gezielter Versand, Öffentlichkeitsarbeit mittels Artikeln, Medienberichten, Organisieren einer Fachtagung im Mai/Juni 2008).

Ziel 5: Vernetzung

Es wurden u. a. folgende Institutionen ins Projekt einbezogen bzw. über das Projekt informiert:

- Migrant Friendly Hospitals, Peter Saladin
- Schweizerisches Rotes Kreuz, Departement Gesundheit und Integration, Bildung Fachpersonen Bern, Renate Bühlmann, Anne Kilcher
- Integrationsdelegierter des Kantons Solothurn, Amt für Soziale Sicherheit ASO, Albert

Weibel

- Putzschule KaZaugg Basel, Katharina Zaugg
- Machbar GmbH Aarau, Rosa-Maria Rizzo
- NCBI Schweiz Thalwil, TeleLingua, Ron Halbright
- Indirekt: Alle Institutionen, von denen eine oder mehrere Vertreter/-innen an den internen und externen Vorträgen und Referaten sowie Infoveranstaltung teilgenommen haben.

2.3 Multiplikatoreffekt

Die soH hat empfohlene Massnahmen evaluiert und an die Bedürfnisse der Betriebe angepasst. Die Massnahmen werden im Frühling 2008 in allen Standorten der soH eingeführt. Weitere Massnahmen werden zur Umsetzung im Herbst 2008 der Geschäftsleitung präsentiert.

2.4 Beurteilungen

2.4.1 Vorteile und Stärken

- Der grösste Vorteil des Projekts war, dass die Spitalleitung von Anfang an das Projekt unterstützte und Bereitschaft signalisierte, nicht nur das Projekt durchzuführen, sondern auch Massnahmen auf soH-Ebene zu realisieren.
- Es wurde darauf geachtet, dass das Projekt nicht nur umfassend ist, sondern auch ein möglichst breites Spektrum von Mitarbeitenden abdeckt. Es wurden auch Mitarbeitende einbezogen, die dem Projekt gegenüber skeptisch eingestellt waren.
- Die Zusammenarbeit zwischen dem KSO und SRK erwies sich auch im Nachfolgeprojekt als ideal und fruchtbar, da das SRK einerseits sein Know-how und die jahrelangen Erfahrungen einfließen lassen konnte und das KSO andererseits bereit war, dieses Projekt im eigenen Betrieb durchzuführen.

2.4.2 Verbesserungen

- Leider war die Vernetzung mit den weiteren Standorten der soH suboptimal. Es hat sich gezeigt, dass seitens der Kontaktpersonen Vorbehalte auf Grund mangelnder Information über das Projekt sowie Ängste und Vorurteile zum Thema bestanden. Dies hat sicherlich damit zu tun, dass an diesen Standorten wenig Sensibilisierungsarbeit betrieben wurde, da man nach dem Vorprojekt KSO direkt ins Folgeprojekt soH eingestiegen ist, ohne den Informationsstand der einzelnen Standorte zu erfassen. Von Seiten der Mitarbeitenden, die an den Fokusgruppen teilgenommen haben, war das Interesse am Thema jedoch

sehr gross. Eine weitere Schwierigkeit war die mangelnde Vernetzung der Projektleitung an den anderen Standorten. Es würde sich lohnen vor Projektbeginn gut vernetzte Ansprechpersonen in den einzelnen Standorten zu definieren sowie breite Sensibilisierungsarbeit zu betreiben.

- Es konnten aus organisatorischen Gründen nicht alle Bereiche mit einem hohen Anteil an MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund der soH für die Fokusgruppen abgedeckt werden. Bei einem nächsten Projekt wäre besonders darauf zu achten, dass alle zentralen Bereiche bei der Zusammenstellung der Fokusgruppen berücksichtigt werden, auch wenn sich der Zugang zu gewissen Bereichen besonders schwierig ist (keine Schlüsselpersonen vorhanden, grosser Arbeits- und Zeitdruck, Sprachbarrieren etc.). Auch scheint es unüblich, Mitarbeitende aus niederqualifizierten Bereichen als TeilnehmerInnen für solche Veranstaltungen zu gewinnen, da ihnen von vornherein wenig Vertrauen von Seiten der Vorgesetzten entgegen gebracht wird.
- Bis Projektende konnten nicht alle definierten Massnahmen erarbeitet werden (Leitfaden, Verhaltenskodex). Dies auf Grund eines sehr engen Zeitplans, aber auch weil die Entscheidungs- sowie Verhandlungswege innerhalb der soH unterschätzt worden sind. Ausserdem gestaltete sich die Vernetzung mit weiteren laufenden Projekten innerhalb der soH als sehr zeitaufwändig und aufgrund unterschiedlicher Interessen teilweise als schwierig. Daher würde es sich lohnen, in einem weiteren Projekt in kleineren Umsetzungsschritten vorzugehen.

2.4.3 Empfehlungen für ähnliche Projekte

- Es ist wichtig, dass in der Institution vor Projektstart bereits eine Vorsensibilisierung stattgefunden hat (Information über das Projekt, sowie das Vorgehen, Umsetzung der Massnahmen).
- Unabdingbar ist, dass die Spitalleitung hinter dem Projekt steht (Top-down). Ebenso wichtig ist es, dass eine Verankerung im Betrieb stattfindet (Bottom-up), indem MitarbeiterInnen aller Bereiche und Hierarchiestufen (zunehmend mehr auch Mitarbeitende mit Migrationshintergrund aus niederqualifizierten Bereichen) in das Projekt einbezogen werden. Dadurch wird einerseits die Akzeptanz und Legitimation des Projekts erhöht, andererseits werden Betroffene zu Beteiligten gemacht.
- Es ist sinnvoll, die Umsetzung der Massnahmen in kleinen Schritten zu planen und diese mit anderen laufenden Projekten zu koordinieren.
- Nicht nur BefürworterInnen sollen von Anfang an einbezogen werden, sondern auch ProjektgegnerInnen sowie Schlüsselpersonen, z.B. Beauftragte für Migrationsfragen, MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund etc., die das nötige Fachwissen mitbringen und im

Betrieb gut vernetzt sind.

- Die Projektleitung sollte sich im Vorfeld Gedanken darüber machen, wie das Vorhaben intern und extern kommuniziert werden soll bzw. wie offen dies getan wird: Wie könnten die MitarbeiterInnen reagieren? Was könnten heikle Themen sein? Wo könnten Widerstände und Herausforderungen auftreten? Wie kann man darauf reagieren (Reaktionen von innerhalb und ausserhalb des Betriebs)?
- Eine Möglichkeit, die Akzeptanz für das Projekt zu erhöhen, ist, Massnahmen zur Bekämpfung von rassistischer Diskriminierung in ein umfassendes Präventionsprogramm gegen rassistische Diskriminierung, sexuelle Belästigung und Mobbing zu integrieren.

Weitere umfassende Empfehlungen zur Umsetzung werden in einem Handbuch publiziert, das im Frühjahr 2008 in der Schriftenreihe der Schweizer Gesellschaft für Gesundheitspolitik (SGGP) erscheinen wird (vgl. 2.8).

2.5 Finanzen

Der budgetierte Aufwand der Personalkosten des SRK wurde zu Gunsten der soH verschoben (vgl. Schlussrechnung Anhang 1).

Einnahmen

Für das Projekt waren keine Einnahmen vorgesehen. Die vorgesehenen Eigenleistungen von SRK und KSO wurden erbracht.

2.6 Weiterführung Phase 3 und 4 ab Mitte 2008

Die soH hat das Ziel die erarbeiteten Massnahmen zur wirksamen Bekämpfung gegen rassistische Diskriminierung (Ebene Mitarbeitende) bis Mitte 2008 sowie weitere Massnahmen (Ebene PatientInnen) bis Ende 2008 umzusetzen.

- Einführung Betriebsvereinbarung rassistische Diskriminierung soH
- Erarbeitung Leitfaden und Verhaltenskodex rassistische Diskriminierung
- Problemlösungsprozesse in Haus- und Reinigungsdienst mit Vorgesetzten weiterhin begleiten, neue Massnahmen definieren
- Dolmetscherkonzept KSO an allen Standorten der soH einführen
- Durchführung Pilot Sensibilisierungsmodul für Führungs- und Fachpersonen
- Durchführung Pilot „Putzen Sie Deutsch“ Standort KSO, Ausdehnung Angebot auf ganze soH
- Projekte und Aktivitäten zum Thema Migration in der ganzen soH weiterhin fördern

Solothurn,

Dr. Kurt Altermatt

Direktionspräsident

Hans-Peter Wyss

Direktor Kantonsspital Olten

Anhang

Anhang 1: Schlussrechnung und Budget

Anhang 2: Unterlagen zu den Fokusgruppen

Anhang 3: Betriebsvereinbarung

Anhang 4: Sensibilisierungsmodul SRK

Anhang 5: Fort- Weiterbildungsangebote

Anhang 6: Interne Kommunikation und Sensibilisierung

Anhang 7: Grundlegendokumente