

Bei neuen Kundinnen oder Kunden einen "Eintrittstest bestehen

Autor(en): **Baumgartner, Fritz**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände
Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St.
Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): - **(2006)**

Heft 2

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822490>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Bei neuen Kundinnen oder Kunden einen «Eintrittstest» bestehen

Seit vier Jahren ist Judith Hochstrasser als Haushelferin bei der Spitex der Stadt Aarau tätig. Als dunkelhäutige Frau macht sie unterschiedliche Erfahrungen, was die Akzeptanz bei den Klientinnen und Klienten betrifft. Zum grossen Teil sind diese Erfahrungen sehr positiv, es gibt jedoch auch Ausnahmen.

Von Fritz Baumgartner

Judith Hochstrasser wurde vor 49 Jahren in Uganda geboren und lebt heute mit ihrer Familie in Safenwil. Ihren Mann, Urs Hochstrasser, hat sie in ihrer Heimat kennengelernt, wo er als Projektleiter eines Hilfswerks tätig war. Nach der Heirat lebten sie zunächst fünf Jahre in Uganda, anschliessend sechs Jahre in der Schweiz. Darauf folgte ein weiterer Auslandsaufenthalt ihres Mannes in Kamerun. Seit 1992 lebt die Familie mit den zwei bald erwachsenen Söhnen im Kanton Aargau. In ihrer Freizeit engagiert sich Judith Hochstrasser im Kirchenchor Safenwil und seit Juli 2002 arbeitet sie in einem Teilzeitpensum bei der Spitex als Haushelferin. In der Wohngemeinde, wie auch an ihrem Arbeitsplatz bei der Spitex der Stadt Aarau, fühlt sie sich gut integriert und geniesst ein hohes Ansehen.

Den Einstieg bei der Spitex vor bald vier Jahren schaffte Judith Hochstrasser problemlos. Ihr aufgeschlossenes und fröhliches Naturell wie auch ihre grosse Bereitschaft, anderen Menschen bei der Bewältigung der Alltagslasten behilflich zu sein, waren dabei wohl massgebende Faktoren. Die Arbeit in den verschiedenen Haus-



Judith Hochstrasser, Spitex-Mitarbeiterin mit ugandischen Wurzeln, arbeitet seit vier Jahren als Haushelferin.

halten erfüllt sie nach wie vor mit viel Genugtuung und Freude, insbesondere schätzt sie den regen Kontakt und Austausch mit ihren Kundinnen und Kunden. Die grosse Mehrheit der Kundinnen und Kunden ist Judith Hochstrasser gegenüber sehr aufgeschlossen und positiv eingestellt. Einige davon sind sogar darauf fixiert, dass möglichst nur sie in ihrem Haushalt zum Einsatz kommt, was sich bei einem Teilzeitpensum von ca. 40% jedoch nicht immer machen lässt.

Judith Hochstrasser hat sich mit ihrem Einsatz in der Spitex bestens etabliert – bei der Kundschaft wie auch bei den Vorgesetzten und den Teamkolleginnen. Bei Kundinnen und Kunden aber war

dies nicht immer so – und ist es zum Teil auch heute noch nicht. Nach wie vor muss sie sich mehr «beweisen» und «ausweisen», als dies hellhäutige Menschen wohl tun müssen. So hat sie bei neuen Kundinnen oder Kunden nicht selten einen eigentlichen «Eintrittstest» zu bestehen, mit ganz gezielten Fragen über ihre privaten Verhältnisse. Nachdem jeweils klar wird, dass sie ein geordnetes, helvetisches Familienleben mit Ehemann und Kindern führt, ist der Bann meist schnell gebrochen.

Daneben gibt es auch andere Integrationstests, wie zum Beispiel das Vorlesen eines Briefes, wenn

Gegenüber der Einsatzleitung wird Ablehnung einer ausländischen Mitarbeiterin kaum je offen zum Ausdruck gebracht.

die Brille der Klientin gerade nicht auffindbar ist. Dass die Brille aber nur beim Ersteinsatz nicht zu finden und in der Folge nie mehr etwas vorzulesen ist, kann natürlich Zufall sein... Wie auch immer, Judith Hochstrasser nimmt solche Situationen gelassen und hat sogar ein gewisses Verständnis dafür. Sind solche «Barrieren» erst einmal gefallen, entstehen enge und partnerschaftliche Be-

ziehungen, die beiderseits sehr geschätzt werden.

Auf eine wirklich ablehnende Haltung der Hautfarbe wegen ist Judith Hochstrasser bisher nur in ganz wenigen Einzelfällen gestossen. Dies wurde ihr von Seiten der Kundschaft auch noch nie offen kommuniziert, doch ist es für sie jeweils spürbar. Gegenüber der Einsatzleitung wurde eine Ablehnung erst in einem einzigen Fall offen zum Ausdruck gebracht, ansonsten wird vordergründig jeweils die Arbeitsleistung kritisiert, obwohl diese absolut in Ordnung ist.

Mit der Tatsache, dass es auch im Umfeld der Spitex Schweizerinnen und Schweizer gibt, die ausschliesslich «Ausländerprobleme» zu kennen scheinen und die eingewanderte Menschen für alles Schlechte in dieser Gesellschaft verantwortlich machen, kann Judith Hochstrasser umgehen. Sie fokussiert diese Problematik nicht auf ihre eigene Person oder ihre Hautfarbe, sondern ist sich bewusst, dass die notorische Unzufriedenheit dieser Menschen anderweitig begründet sein muss. Zudem kann sie mit ihrem Team und der Einsatzleitung offen über sich abzeichnende Konflikte diskutieren, was sie sehr zu schätzen weiss.

Auch seitens der Betriebs- und Stützpunktleitung wird die Arbeit, wie auch die offene und zuvorkommende Art von Judith Hochstrasser sehr geschätzt. Mit Reklamationen seitens der Kundschaft wissen die Verantwortlichen umzugehen, und zwar auch dann, wenn Vorwürfe im Ausnahmefall fremdenfeindlich angehaucht sind. Zudem ist bei den Einsatzleiterinnen generell das nötige Fingerspitzengefühl vorhanden, um zu wissen, welches Personal bei den verschiedenen Kundinnen und Klienten eingesetzt werden kann, wobei hier in Bezug auf Judith Hochstrasser keine besonderen Vorkehrungen getroffen werden müssen. □

Erfahrungen aus Bern und Zürich



Rosmarie Blaser, Betriebsleiterin der Spitex Bern:

«Wir beschäftigen in unserem Betrieb eine junge Hauspflegerin aus Afrika. Einige unserer Klienten reagierten auf ihre Hautfarbe mit nett gemeinten Bemerkungen wie etwa «Oh, da kommt ja wieder das Negerli!». Einer solchen Begrüssung kann mit einem freundlichen, aber bestimmten «Guten Tag, mein Name ist Frau...» begegnet werden. Andere Reaktionen waren jedoch weit schlimmer. So wurde unsere Mitarbeiterin von einem Klienten persönlich massiv angegriffen. Hier klären wir zuerst ab, was genau vorgefallen war. Danach machen wir dem Klienten unmissverständlich klar, dass Spitex Bern die Pflicht hat, ihre Mitarbeitenden vor Übergriffen jeder Art zu schützen und sie solche Vorkommnisse nicht toleriert. Im schlimmsten Fall droht den Kundinnen und Klienten die Einstellung unserer Dienstleistungen. Eine solche schriftlich mitgeteilte Entscheidung wird jedoch ausschliesslich von der Direktion gefällt.»

Rita Schmech, Leiterin Pflege Witikon, Spitex Vitalis, Zürich:

«Wir erleben immer wieder, dass Einsätze durch Mitarbeiterinnen mit anderer Hautfarbe von Kundinnen oder Kunden mit fadenscheinigen Begründungen abgefragt werden. Die Pflegeleiterin versucht im Gespräch mit der Kundschaft die Gründe für die

Einsätze von Mitarbeiterinnen mit anderer Hautfarbe werden von Kundinnen oder Kunden mit fadenscheinigen Begründungen abgefragt.

Absage herauszufinden. Die Begründungen der Kunden reichen von «Die ist zu jung... Ich mag sie einfach nicht... bis zu ganz klaren Aussagen wie: «Ich habe Ausländerinnen und Ausländer noch nie gemocht.» Ist im Gespräch herauszuhören, dass ein weiterer Versuch nicht in Frage kommt, gehen wir auf die Wünsche der Kundschaft ein. Stellen wir fest, dass es sich um eine «Laune» handelt, versuchen wir, die Kundschaft zu überzeugen, einen weiteren Versuch zu machen. Das klappt in vielen Fällen. Manchmal ist es sinnvoll, zuerst eine Pause zu machen und dann die Kundschaft per Telefon über den erneuten Einsatz der betreffenden Mitarbeiterin zu informieren. Danach ist in den meisten Fällen ein problemloser Einsatz möglich. Die Reaktion der betroffenen Mitarbeiterinnen ist immer sehr positiv. In jahrelanger Erfahrung mit Rassismus haben sie sich eine gewisse Professionalität angeeignet, die eine gute Zusammenarbeit ermöglicht. Gemeinsam mit der Mitarbeiterin analysieren wir die Situation. Handelt es sich um tief verwurzelte, rassistische Vorurteile, so wechseln wir, um die Mitarbeiterin zu schützen, die Betreuungsperson aus. □