

INTEGRATIONSMONITOR: GESUNDHEIT

Kernergebnisse 2016

- Das subjektive Gesundheitsempfinden der zugewanderten WienerInnen, insbesondere jener mit Herkunft aus Drittstaaten, im Alter von 45 bis 64 Jahren verschlechterte sich in den vergangenen Jahren: Fast ein Viertel der 45- bis 64-Jährigen aus Drittstaaten schätzte zuletzt den eigenen Gesundheitszustand als schlecht oder sehr schlecht ein.

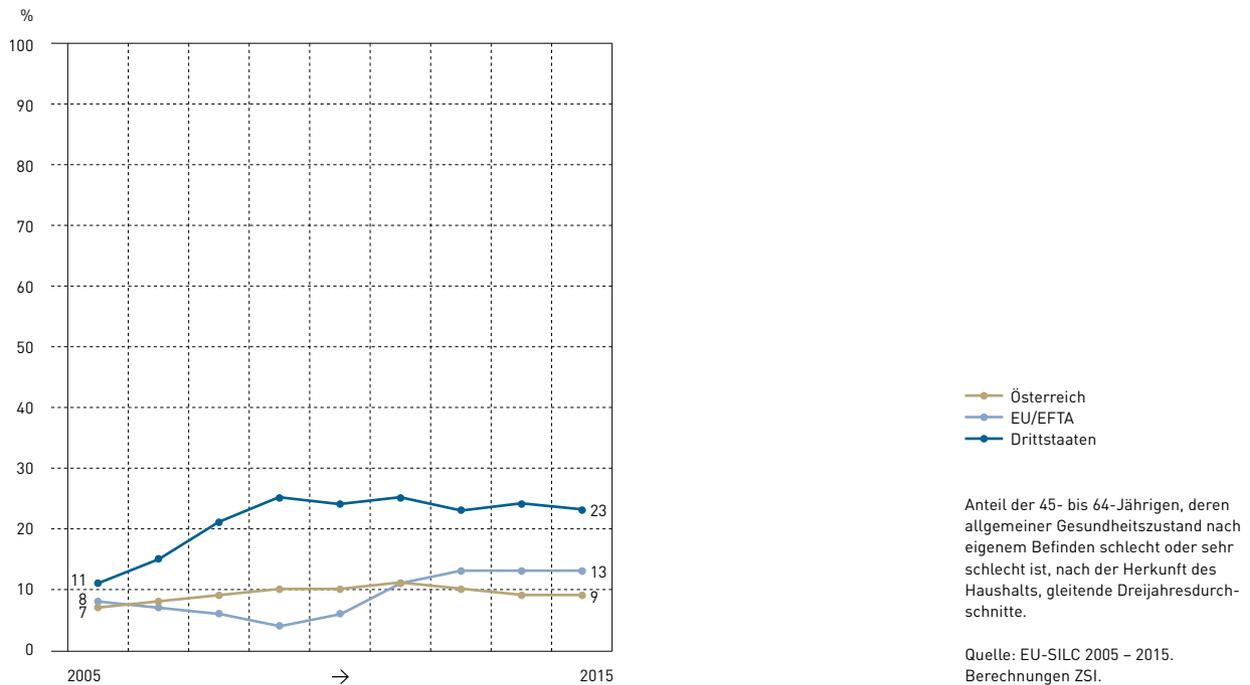
Was wird im Themenfeld beobachtet?

Die Lebensqualität und die Gesundheit hängen im Wesentlichen mit den Arbeits- und Lebensbedingungen zusammen und sind auch vom familiären Umfeld und seinen Ressourcen geprägt. Migration spielt in diesem Kontext eine wichtige Rolle. Integrations- und diversitätsrelevant sind in diesem Themenfeld Fragen zur (gleichen) Zugänglichkeit zum Gesundheitssystem, zur Leistbarkeit von medizinischer Versorgung und zum Vorsorgeverhalten der Bevölkerung.

Keine Integrationsindikatoren aufgrund fehlender bzw. nicht valider Datengrundlagen.

Die aktuelle Datenlage lässt die Beantwortung der oben angeführten Fragen nur bedingt zu. Darum werden für das Integrationsmonitoring keine Integrationsindikatoren formuliert. Lediglich der Indikator subjektive Einschätzung des Gesundheitszustands wird seit Beginn des Integrationsmonitorings ausgewertet.

Subjektives Gesundheitsempfinden (Abb. 1)

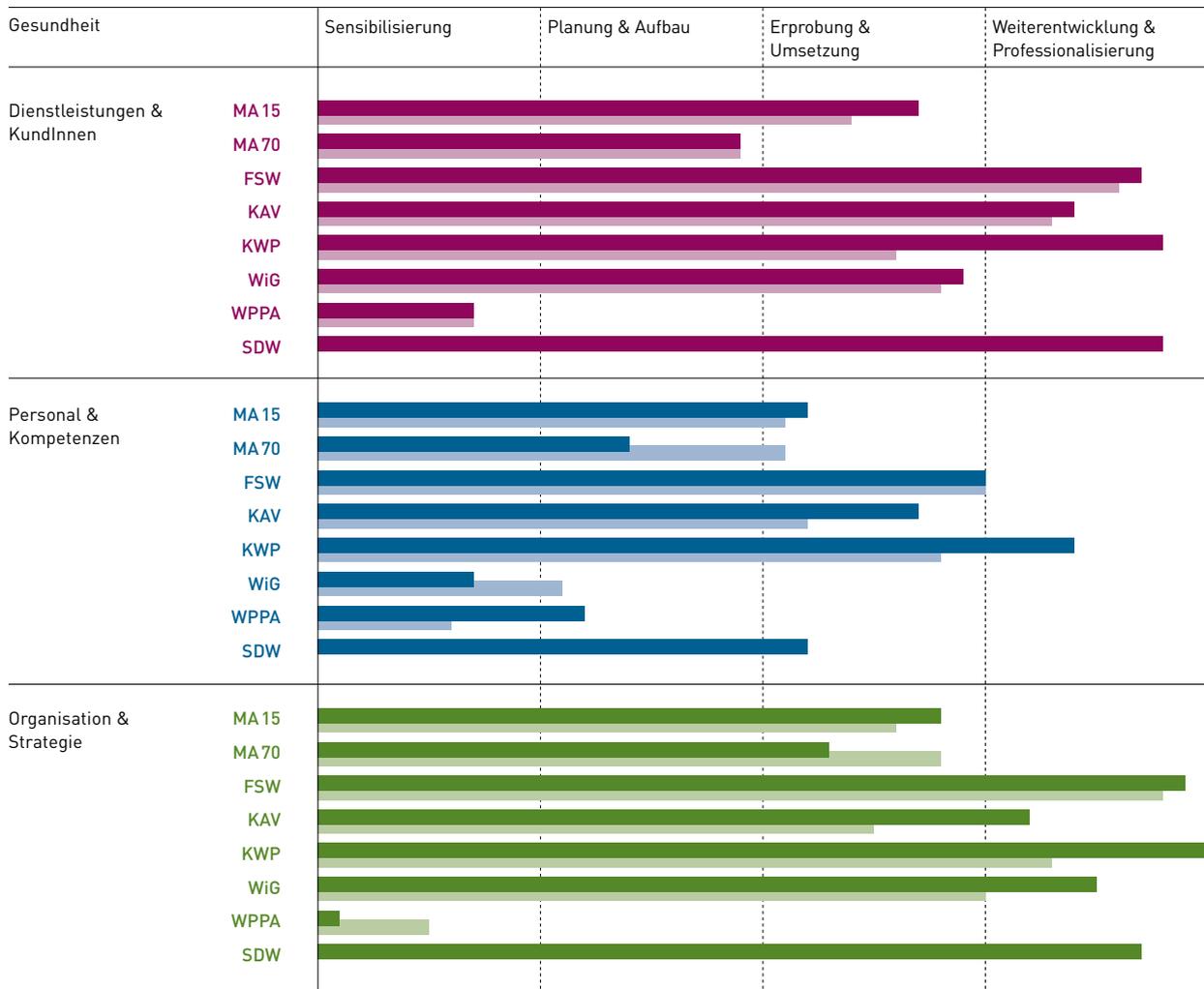


Abgebildet sind hier die Ergebnisse aus EU-SILC-Erhebungen seit 2005 ([↗ Datenquellen](#)) für die Altersgruppe der 45- bis 64-Jährigen in Wiener Haushalten. In den unteren Jahrgängen sind die Werte sehr niedrig und werden deshalb nicht näher ausgeführt.

Zugewanderte aus Drittstaaten empfinden ihre Gesundheit deutlich schlechter als WienerInnen ohne Migrationsbezug oder mit Herkunft aus einem EU/EFTA-Staat. Wenn man den Zeitverlauf betrachtet, stabilisierten sich zwar ab 2011 die Angaben zur als schlecht oder sehr schlecht empfundenen Gesundheit wieder. Sie blieben aber bei den 45- bis 64-Jährigen in Haushalten aus Drittstaaten bis 2015 mit 23 % deutlich höher als 2007 mit 11 %. Auch mehr WienerInnen aus EU/EFTA-Staaten, nämlich 13 %, empfanden ihre Gesundheit zuletzt als schlecht oder sehr schlecht (um 2009 herum waren es 4 %). Bei den 45- bis 64-Jährigen in Haushalten ohne Migrationsbezug schätzten zuletzt 9 % und damit weniger Personen ihren allgemeinen Gesundheitszustand als schlecht oder sehr schlecht ein. Bis 2010 gaben dies 11 % an.

DIVERSITÄTSMONITOR: GESUNDHEIT

Diversitätsmanagement im Überblick 2013 – 2016



■ ■ ■ Stand 2016
■ ■ ■ Stand 2013

Auf einen Blick: Diversitätsmanagement im Handlungsfeld Gesundheit

- In Summe hohes Niveau des Diversitätsmanagements
- Die Mehrheit der analysierten Einrichtungen erzielt Verbesserungen im Diversitätsmanagement – besonders die organisatorische Verankerung der Diversitätsagenden konnte kontinuierlich ausgebaut werden.
- In den fortgeschrittenen Einrichtungen wurde/wird die diversitätsorientierte Leistungspalette ausgebaut.
- Bei den personalstarken Einrichtungen hat sich die herkunftsmäßige Diversität der MitarbeiterInnen erhöht.
- Einrichtungen mit bis dato durchschnittlichem bzw. niedrigem Niveau des Diversitätsmanagements stagnieren in der Entwicklung der Diversitätsagenden bzw. fallen zurück.

Der Pflege- und insbesondere der Gesundheitsbereich – als zentraler Teil der Daseinsvorsorge – gehören zu jenen Aufgabenfeldern der Stadt, wo die zunehmende Diversität Wiens sehr unmittelbar spürbar ist. Dementsprechend zählen Einrichtungen im Handlungsfeld zu den VorreiterInnen in Sachen städtisches Diversitätsmanagement.

Das spiegelt sich in einem überwiegend fortgeschrittenen Entwicklungsstand des Diversitätsmanagements in den analysierten Einrichtungen wider. Es ist den meisten Einrichtungen darüber hinaus gelungen, das Diversitätsmanagement in den letzten Jahren kontinuierlich zu verbessern. Exemplarisch dafür steht das **Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser** (KWP), das seit 2011 an der diversitätsorientierten Organisationsentwicklung arbeitet und mittlerweile ein professionelles Niveau des Diversitätsmanagements zeigt. Damit wird verdeutlicht, dass es nicht nur die Gesundheitseinrichtungen sind, die auf die Anforderungen einer Einwanderungsstadt proaktiv reagieren, sondern auch wichtige AkteurInnen im Pflegebereich.

Diversitätsmanagement als selbstverständlicher Bestandteil der Organisationsentwicklung

Basis für das gute Gesamtbild ist eine ausgeprägte Verankerung der Diversitätsagenden auf strategisch-organisatorischer Ebene: egal ob es eine FachreferentInnenstelle für Diversität und Gender sowie ein Kompetenzteam Gender und Diversity bei der **Wiener Gesundheitsförderung** (WiG) ist, Diversitätszirkel und Diversitätsbeauftragte bei der **Sucht- und Drogenkoordination** (SDW), eine Stabstelle mit Gender- und Diversitätsaufgaben beim **Krankenanstellenverbund** (KAV), eine analytisch-strategische Auseinandersetzung mit den Auswirkungen von Migration auf Pflege- und Beratungsleistungen beim **Fonds Soziales Wien** (FSW) und die Thematisierung von Migration und Diversität in Leitbildern und Strategiepapieren beim KWP und anderen Einrichtungen. Unterstützt und begleitet wurde und wird diese starke Verankerung durch die Diversitätsplattform der Geschäftsgruppe Gesundheit und Soziales, wo regelmäßige Treffen der Diversitätsbeauftragten der Abteilungen

und Einrichtungen zum Informationsaustausch hinsichtlich aktueller Maßnahmen, zur Wissensweitergabe und Diskussion bezüglich notwendiger Weiterentwicklungen im Diversitätsmanagement stattfinden.

Der fortgeschrittene Entwicklungsstand und die starken vorhandenen Strukturen haben die Einrichtungen darüber hinaus in die Lage versetzt, Initiativen im Kontext Flucht und Asyl zu setzen bzw. neue oder erweiterte Aufgaben zu übernehmen. Dies trifft insbesondere auf den FSW zu, der zu einem zentralen Akteur beim Management des Ankommens und der Integration von Geflüchteten geworden ist. Aber auch das KWP (Aufnahme von Flüchtlingsfamilien), der KAV und die **MA 15** (medizinische Beratung) oder die WiG (niederschwellige Inklusionsprojekte) haben wichtige Aufgaben übernommen.

Breite diversitätsorientierte Leistungspalette

Die systematische, strategische Herangehensweise an Diversitätsagenden begründet vielfach eine ausdifferenzierte Service- und Leistungspalette, die der Vielfalt der Stadtbevölkerung Rechnung trägt. Basis dafür sind Analysen der KundInnenstruktur, die einen Überblick über die Diversität der LeistungsnachfragerInnen bieten und damit einen Ausgangspunkt für eine bedarfsgerechte Leistungserweiterung. Das zeigt sich bspw. in der Erweiterung des mehrsprachigen Infomaterials des KWP um die Sprachen Polnisch und Bosnisch-Kroatisch-Serbisch (BKS). Beim FSW wurde das Diversitätsmanagement durch forcierte muttersprachliche Beratung und die Umsetzung des Projektes Videodolmetschen¹ (ÜbersetzerInnen werden je nach Bedarf per Video zugeschaltet) weiterentwickelt. Stichwort Videodolmetschen: Der KAV war die erste Einrichtung, die dieses Modell erprobte (ursprünglich in zwei Ambulanzen) – nunmehr wurde das Angebot erweitert und professionalisiert, sodass die Kommunikation mit PatientInnen substanziell erleichtert wird. Auch die MA 15 nutzt Dolmetschservices per Video in bestimmten Bereichen ihres Aufgabengebietes konsequent, unter anderem dort, wo ihr behördliches Agieren es unbedingt erfordert, dass die betroffenen Personen die Entscheidungen verstehen, um sich daran halten zu können, auch im Sinne der allgemeinen Gesundheit der Bevölkerung. Die WiG punktet u. a. durch niederschwellige Angebote zur Gesundheitsförderung auf Bezirks- und Grätzelebene. In Summe zeigt sich also eine sichtbare Ausweitung des diversitätsorientierten Leistungsportfolios im Zeitverlauf. Ausnahmen bilden hier die **MA 70** (Berufsrettung Wien) und die **Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft (WPPA)**. In beiden Fällen ist die Diversitätorientierung in der Leistungserbringung noch kaum ausgeprägt – ein Bild, das sich im Personalbereich und im Bereich Organisation und Strategie wiederholt. Notwendig scheinen hier in einem ersten Schritt der Aufbau einer mehrsprachigen KundInnenkommunikation sowie niederschwellige Information und mehrsprachige Beratungsleistungen.

1 Die MA53 (Presse und Informationsdienst der Stadt Wien) unterstützt interessierte Abteilungen bei der Umsetzung dieses Services.

Personalintensiver Bereich mit divergierenden Ergebnissen

Der Gesundheitsbereich ist das mit Abstand personalintensivste Aufgabenfeld der Stadt Wien. In Summe sind in den analysierten Einrichtungen rund 34.000 Personen beschäftigt. Dementsprechend bedeutsam ist ein diversitätsorientiertes Personalmanagement. Einrichtungen wie der FSW und das KWP sind diesbezüglich bereits auf einem sehr guten Weg. Insbesondere beim KWP handelt es sich um eine Organisation, die dem Ziel, die MitarbeiterInnenschaft zu einem Spiegelbild der Stadtgesellschaft zu machen, schon sehr nahekommt. Die Einrichtung profitiert auf allen Hierarchieebenen von einer hohen herkunftsmäßigen Diversität der MitarbeiterInnen. Mit innovativen Maßnahmen zur MitarbeiterInnengewinnung will man in Zukunft diese Diversität noch weiter festigen und ausbauen. So sollen unter dem Motto „MitarbeiterInnen werben MitarbeiterInnen“ KWP-Beschäftigte mit polnischer Muttersprache bzw. mit einer BKS-Muttersprache ermutigt werden, ebensolche Native-SprecherInnen für das KWP zu gewinnen. Auch beim FSW haben – je nach Hierarchieebene – immerhin zwischen 15 und 20 % der MitarbeiterInnen eine ausländische Herkunft. Der KAV gehört zu jenen Einrichtungen der Stadt, die bereits im Zuge der GastarbeiterInnenzuwanderung MitarbeiterInnen aus dem damaligen Jugoslawien und der Türkei rekrutierten. Heute hat ein rund ein Drittel der MitarbeiterInnen eine ausländische Herkunft – allerdings nur 10 % auf Führungsebene. Lücken gibt es noch bei der Analyse bereits vorhandener Sprachkompetenzen, ebenso auch beim FSW.

Im Hinblick auf das Wissen über die Herkunft der MitarbeiterInnen sind es bei den personalstarken Abteilungen die MA 15 und die MA 70, wo noch Aufholbedarf sichtbar wird. Dasselbe gilt für die WiG und die WPPA, bei denen der direkte KundInnenkontakt zwar nur eine untergeordnete Rolle spielt, die von herkunftsmäßiger Vielfalt und interkulturellen Kompetenzen aber insbesondere in ihrer strategisch-steuernenden Rolle profitieren können – bspw. indem unterschiedliche Sichtweisen einfließen und die Bedarfssensibilität steigt.

Schlaglichter auf die Abteilungen & Einrichtungen im Handlungsfeld

Die einbezogenen Abteilungen

MA 15 Gesundheitsdienst der Stadt Wien: Anbieterin von Gesundheitsdienstleistungen – von Schutzimpfungen, Gesundheitsvorsorge, medizinischen Untersuchungen und Beratung über Begutachtungen und Hygieneaufsicht bis hin zu einer Rund-um-die-Uhr-Bereitschaft des medizinischen Permanenzdienstes und Behörde zur Vollziehung gesetzlicher Aufgaben im Gesundheitsbereich.

MA 70 Berufsrettung Wien: Öffentlicher Rettungsdienst der Stadt Wien mit Einsatzzentrale und zwölf über das Stadtgebiet verteilten Rettungsstationen. Sie ist die größte Rettungsorganisation in Wien, mit hauptberuflichen NotärztInnen und SanitäterInnen.

Fonds Soziales Wien: Erbringt, steuert und finanziert Pflege- und Betreuungsdienstleistungen sowie Leistungen der Behindertenhilfe, Wohnungslosenhilfe und der Grundversorgung für Flüchtlinge. Projektleitung für das Flüchtlingswesen in Wien.

Wiener Krankenanstaltenverbund: Betreiber von elf Spitälern, drei Geriatriezentren (und dem Sozialtherapeutischen Zentrum Ybbs) sowie acht Pflegewohnhäusern. Mit rund 27.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gehört der KAV zu den größten ArbeitgeberInnen Österreichs und zu den größten Gesundheitseinrichtungen Europas.

Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser: Ist österreichweit größte Anbieterin von SeniorInnenbetreuung in 30 PensionistInnen-Wohnhäusern – vom Wohnen in der nach eigenem Geschmack eingerichteten Wohnung über individuelle Betreuung bis zur intensiven Pflege rund um die Uhr – und betreibt 160 PensionistInnenklubs.

Wiener Gesundheitsförderung: Fungiert als Ansprechpartnerin und Kompetenzstelle für Gesundheitsförderung in Wien und hat zum Ziel, gesunde Lebensweisen, gesunde Lebenswelten und die seelische Gesundheit der WienerInnen zu fördern.

Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patienten-anwaltschaft: Fungiert als Beratungsstelle für PatientInnen oder deren Vertrauenspersonen und unterstützt kostenlos bei der Durchsetzung deren Rechte im Gesundheits- und Pflegebereich.

Sucht- und Drogenkoordination Wien: Ist mit der Umsetzung der strategischen und operativen Ziele der Wiener Sucht- und Drogenpolitik und der damit verbundenen Mittelvergabe betraut. Geschäftsfelder: arbeitsmarktpolitische Maßnahmen und soziale Re-Integration, Behandlung, Beratung, Betreuung, Suchtprävention.

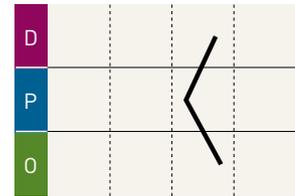
MA 15 Gesundheitsdienst der Stadt Wien

Stärken

Verankerung von Diversitätsmanagement im Leitbild und in der Organisationsstruktur • Diversitätsorientierte Angebote z. B. Dolmetschdienste, Geschlechtersensibilität bei untersuchendem Personal, multilinguale Beratung und Formulare • Diversitätskompetenz ist Teil des Anforderungsprofils für Personal mit KundInnenkontakt • Angebot von Sprachkursen für MitarbeiterInnen • Planung einer verpflichtenden Fortbildung zu Diversitätskompetenz ab 2017

Herausforderungen

Systematische Umsetzung des Diversitätsmanagements in allen Organisationsbereichen • Breite Verankerung von zielgruppenspezifischen Angeboten • Erfassung der vorhandenen Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen • Evaluierung des Anteils von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und Aufzeigen von Entwicklungsverläufen



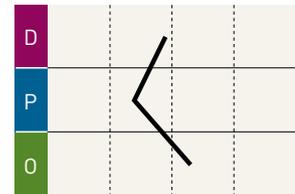
MA 70 Berufsrettung Wien

Stärken

Diversitätskompetenz als Teil des Anforderungsprofils für Teile der Belegschaft • Systematische Erhebung der Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen • Verankerung von Diversitätsthemen im Kontrakt und Strategiepapier • Analyse spezifischer Bedürfnisse von KundInnen mit Migrationshintergrund

Herausforderungen

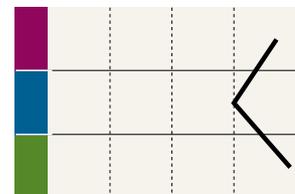
Systematische Thematisierung von Diversitätsaspekten • Forcierung von Mehrsprachigkeit, die in der Notfallkommunikation zum Einsatz kommen kann • Verstärkter Austausch mit Stakeholdern und Zivilgesellschaft • Verstärkte Berücksichtigung von Diversitätskompetenz im Aufnahmeverfahren • Förderung von diversitätsorientierten Weiterbildungsmaßnahmen



Fonds Soziales Wien

Stärken

Starke strukturelle Verankerung in der Organisation durch Diversitätsbeauftragte und Diversitätszirkel • Treiberrolle in Diversitätsfragen im Bereich Gesundheit und Soziales • Präzises Know-how zur KundInnenstruktur und zur Herkunft der KundInnen • Heterogene Bedürfnisse der KundInnen werden vielfach berücksichtigt • Hoher Stellenwert der diversitätsorientierten Weiterbildung • Guter Überblick über die herkunftsmäßige Vielfalt der MitarbeiterInnen • Förderung des innerbetrieblichen Aufstiegs von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund • Zusätzliche Aufgaben durch die Projektleitung für das Flüchtlingswesen in Wien und damit verbundene Erweiterung der Angebote (u. a. Organisation von Erstversorgung und Unterkünften, Mitaufbau des Jugendcollege, federführende Mitarbeit am EU-Projekt CORE-Integration im Zentrum)



Herausforderungen

Verbesserte Wirkungsanalysen im Hinblick auf zielgruppenspezifische Angebote • Systematische Erhebung von Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen für bedarfsorientierten Einsatz • Erhöhung des Anteils von Führungskräften mit Migrationshintergrund

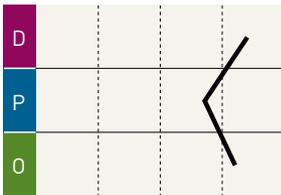
Wiener Krankenanstaltenverbund

Stärken

Festlegung der Diversitätsziele im Leitbild und Strategiepapier • Gute strukturelle Verankerung des Diversitätsmanagements • guter Überblick über die KundInnenstruktur • Detailliertes Wissen über spezifische Bedürfnisse und Nachfragemuster von KundInnen mit Migrationshintergrund • Zusätzliche Angebote für Geflüchtete ab dem ersten Tag • Diversitätskompetenz ist Teil des Anforderungsprofils in wesentlichen Aufgabenbereichen und im Weiterbildungsbereich verankert

Herausforderungen

Nutzung der neu gegründeten Diversitätszirkel, um das Diversitätsmanagement in allen Häusern zu verankern • Implementierung von erfolgreichen Pilotprojekten in allen Organisationsteilen und Übernahme in den Regelbetrieb • Erarbeitung eines detaillierten Überblicks über die herkunftsmäßige Zusammensetzung der Belegschaft • Systematische Erfassung der Sprachkompetenzen • Erhöhung der Quote von Führungskräften mit Migrationshintergrund



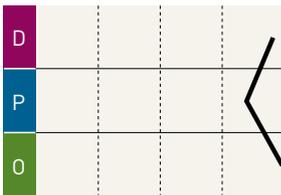
Kuratorium Wiener Pensionisten-Wohnhäuser

Stärken

Starke Verankerung der Diversitätshaltung in den Leit- und Strategiepapieren der Organisation • Hohes Bewusstsein für anstehende Herausforderungen in der Organisationsentwicklung • Genaue Kenntnis der KundInnenstruktur • Leistungsnachfragemuster von KundInnen mit Migrationshintergrund werden erkannt und berücksichtigt • Die Diversitätsagenda ist ein wesentlicher Bestandteil im Personalbereich und wird bspw. durch Schulungen, Onboarding-Programme, Mentoring usw. umgesetzt

Herausforderungen

Implementierung von erfolgreichen Pilotprojekten in den Regelbetrieb aller Häuser • Weitere Erhöhung des Anteils von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund im höheren Management des KWP



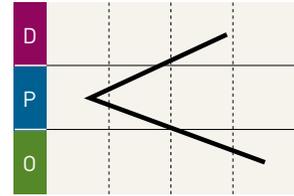
Wiener Gesundheitsförderung

Stärken

Aktiver Treiber der Diversitätsagenda im Handlungsfeld • Starke strukturelle Verantwortlichkeiten für Diversitätsmanagement (Kompetenzteam Gender und Diversity, FachreferentInnen usw.) • Berücksichtigung von Diversitätsaspekten in Projektkonzeptionen und Ausgestaltung der Leistungspalette • Guter Überblick über KundInnenstruktur durch permanenten Austausch mit ProjektpartnerInnen und Zivilgesellschaft • Breites Angebot an diversitätsorientierten Weiterbildungsformaten

Herausforderungen

Detailanalysen zur KundInnenstruktur • Evaluierung von Projekten hinsichtlich ihrer zielgruppenspezifischen Wirksamkeit • Verstärkte mehrsprachige Angebote (mehrsprachige Website bereits in Planung) • Berücksichtigung von Diversitätskompetenz in Anforderungsprofilen • Erfassung vorhandener Diversitätskompetenzen • Überblick über Herkunft der MitarbeiterInnen



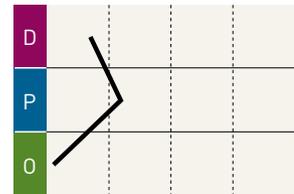
Wiener Pflege-, Patientinnen- und Patientenrechtschäft

Stärken

Systematischer Austausch mit Stakeholdern und Zivilgesellschaft • Punktuelle Umsetzung der Diversitätsstrategie im Wissensmanagement und in der Öffentlichkeitsarbeit • Überblick über KundInnenstruktur durch statistische Analysen und KundInnenbefragungen • Berücksichtigung von Diversitätskompetenzen der MitarbeiterInnen bereits im Auswahlverfahren

Herausforderungen

Herausarbeiten von Chancen und Herausforderungen des Diversitätsmanagements bspw. im Rahmen eines Leitbildprozesses • Vertiefung der Kenntnisse über KundInnen mit Migrationshintergrund • Evaluierung von Angeboten hinsichtlich ihrer zielgruppenspezifischen Wirksamkeit • Verstärkung mehrsprachiger Angebote • Erfassung vorhandener Diversitätskompetenzen • Überblick über Herkunft der MitarbeiterInnen • Forcierung der diversitätsorientierten Weiterbildung



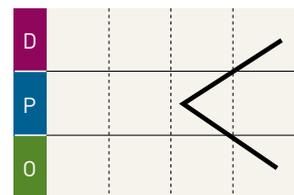
Sucht- und Drogenkoordination Wien

Stärken

Verankerung der Diversitätsagenden in strategischen Papieren • Ausgeprägte strukturelle Verantwortlichkeiten für Diversität • Detaillierter Überblick über die KundInnenstruktur durch pseudonymisierte KlientInnen Daten (die echten Namen werden durch „Decknamen“ oder Codes ersetzt) • Die Leistungsnachfrage der KundInnen ist bekannt und wird analysiert • Hohe Sprachenvielfalt in der KundInnenkommunikation • Diversitätskompetenz/interkulturelle Kompetenz ist bereits beim Auswahlverfahren relevant • Kontinuierliche Information und Sensibilisierung des Personals für interkulturelle Entwicklungen (z. B. im Bereich Flucht und Asyl)

Herausforderungen

Überblick über Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund • Erhöhung des Anteils von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund in höheren Funktionen • Verstärkung von wirkungsanalytischen Maßnahmen



GESUNDHEIT