

# Empfehlungen Wie Sie Covid-19-Testzentren einfach zugänglich machen



Schweizerisches Rotes Kreuz



Die Empfehlungen richten sich an die Verantwortlichen der Covid-Testzentren und kantonale Behörden. Sie sollen ihnen helfen, die Testzentren für sozial benachteiligte Personen zugänglicher zu machen. Sie zeigen die wichtigsten Meilensteine für die Einrichtung eines Testzentrums auf. Sie legen die Kriterien fest, die beim Betrieb zu berücksichtigen sind. Diese können je nach Durchführungsort den entsprechenden Gegebenheiten angepasst werden.

### **Empfehlungen**

#### **Wie Sie Covid-19-Testzentren einfach zugänglich machen.**

April 2021. Autoren: Martin Wälchli, Bülent Kaya.

Schweizerisches Rotes Kreuz.

Download: → [www.migesplus.ch/testzentren](http://www.migesplus.ch/testzentren)

### **Schweizerisches Rotes Kreuz**

Abteilung Gesundheit

Werkstrasse 18

CH-3084 Wabern

Telefon +41 58 400 45 71

[info@redcross.ch](mailto:info@redcross.ch)

[www.redcross.ch](http://www.redcross.ch)



Diese Empfehlungen wurden vom Schweizerischen Roten Kreuz in Zusammenarbeit mit Fachpersonen und Vertretenden der Zielgruppen entwickelt. Sie basieren auf den folgenden Erkenntnissen:

Neuere Studien zeigen, dass Menschen mit niedrigem sozioökonomischen Status stärker von Covid-19 betroffen sind. Sie nehmen Testmöglichkeiten seltener in Anspruch, werden aber öfter positiv getestet<sup>1</sup>. Die Hospitalisierungs- und Todesrate in Zusammenhang mit dem Coronavirus ist bei dieser Personengruppe höher.

<sup>1</sup> Riou, Julien et al. (2021) Socioeconomic position and the cascade from SARS-CoV-2 testing to COVID-19 mortality: Analysis of nationwide surveillance data. Preprint Version.

In der Schweiz äussern Fachpersonen und Betroffene den Bedarf, Testangebote für Personen mit niedrigem sozioökonomischen Status besser zugänglich zu machen. Viele Menschen haben z.B. Mühe, die Internetseite eines Testangebots und dessen physischen Standort zu finden. Sie haben Schwierigkeiten, sich für einen Test anzumelden und auf das Testresultat zuzugreifen, wenn sie sich dafür registrieren müssen.

Darüber hinaus wurde das Bedürfnis geäussert, mehr mündliche Informationen über den Covid-19-Test zu erhalten.

# Kommunizieren Sie Ihr Testangebot in mehreren Sprachen.

## Standortwahl

Standort mit örtlicher Nähe zu Aufenthaltsorten der Zielgruppen wählen.

.....  
Einen bekannten und gut zugänglichen Standort wählen.

.....  
Erreichbarkeit mit ÖV/zu Fuss/Fahrrad gewährleisten.

.....  
Bei «Drive-in Testzentren» Zugang auch für Velos/Mofas/Scooter/Motorräder ermöglichen.

.....  
Die Option von mobilen Testangeboten prüfen. (Schwer erreichbare Zielgruppen vor Ort aufsuchen).

## Zugänglichkeit

Testlokalität mit verständlichen und mehrsprachigen Hinweisschildern signalisieren (z. B. «Corona-Test» anstatt «Entnahmezentrum»).

.....  
Flexible Öffnungszeiten festlegen: Z. B. auch abends und an Wochenenden.

## Kommunikation des Testangebots

### Sprache

Informationen zum Testangebot kurz und in leicht verständlicher Sprache formulieren. Übersichtlich darstellen.

.....  
Informationen übersetzen: In die Landessprachen, ins Englische und in weitere Sprachen der Migrationsbevölkerung.

.....  
Nutzen eines Covid-19-Tests prägnant erläutern und Ängste in Bezug auf eine allfällige Isolation oder Quarantäne mildern.

### Sichtbarkeit

Das Testangebot mit mehrsprachigen Plakaten und Flyern an gut frequentierten Orten bekannt machen.

.....  
Akteure aus dem Gesundheits- und Sozialbereich über die Testlokalität informieren.

.....  
Das Angebot über die Kommunikationskanäle von vulnerablen Zielgruppen bekannt machen (Social Media, → [Medien der Migrationsbevölkerung](#) usw.).

### Internet

Gewährleisten, dass User/innen aus den Websites des BAG und der Kantone auf die Website des Testangebots gelangen (User Journeys prüfen).

.....  
Die Website des Testangebots gemäss Bedürfnissen der Testwilligen gestalten (Beizug einer Fachperson für «User Experience»).

.....  
Website des Testangebots mit Vertretenden der Zielgruppe testen (User Testing).

.....  
Testlokalitäten, Testangebot und Terminslots → [übersichtlich präsentieren](#).

.....  
Informationsarchitektur flach ausgestalten und Unterseiten vermeiden.

.....  
Auffindbarkeit der Website des Testangebots via Suchmaschinen optimieren (search engine optimization, SEO).

.....  
Angebotswebsite muss auch auf mobilen Endgeräten gut dargestellt und bedienbar sein (responsive).

# Begleiten Sie Ihre Klient/innen – von der Anmeldung bis nach Erhalt des Testresultats.



## Anmeldung

Verschiedene Möglichkeiten anbieten, um sich für einen Covid-19-Test anzumelden, und diese kommunizieren (online, telefonisch).

Walk-in-Tests ermöglichen: Insbesondere für Testwillige mit Symptomen und/oder mit Kontakten zu positiv Getesteten oder Risikogruppen.

Einheitliche Anmeldeabläufe für alle Lokalitäten einrichten.

→ [Anmeldeprozess](#) maximal vereinfachen und intuitiv gestalten.

Zur Verfügung stehende → [Terminslots](#) im ersten (und nicht im letzten) Schritt des Anmeldeprozesses einblenden.

Online-Anmeldung nicht mit dem Coronavirus-Check verknüpfen. (Die Verknüpfung von Check und Anmeldung überfordert viele Testwillige.)

Wahl der gewünschten Testart nicht als Pflichtfeld in den Online-Anmeldeprozess integrieren. (Viele Testwillige können nicht einschätzen, welche Testart sie benötigen.)

Anmeldeprozess sowie Anmeldebestätigung in die Landessprachen und in weitere Sprachen der Migrationsbevölkerung übersetzen.

Papierlosen Personen anonymisierte Tests ohne Angabe einer Krankenversicherung anbieten. Oder sie an eine → [Beratungsstelle für Sans Papiers](#) verweisen.

## Empfang und Testablauf

Personal mit vielfältigen Sprachkenntnissen einsetzen.

Mehrsprachigkeit bei der Kommunikation hoch gewichten.

In kommunikativ anspruchsvollen Situationen einen → [Telefondolmetschdienst oder eine interkulturell dolmetschende Person beziehen](#).

Infos in → [allen verfügbaren Sprachen](#) auflegen und abgeben, bzw. → [Download-Links](#) kommunizieren.

Die Wartezeit und den Wartebereich der Klienten/Klientinnen für die Vermittlung von Informationen nutzen (mündlich/schriftlich).

Informationen zu weiteren Covid-Themen vermitteln (z. B. Selbsttest, Covid-19-Impfung).

## Übermittlung Testresultat

Resultat direkt im SMS-Text kommunizieren (ohne Login).

Testresultat in den Landessprachen und weiteren relevanten Sprachen kommunizieren.

Testpersonen kontaktieren, wenn sie die SMS mit dem Testresultat nicht erhalten haben. (SMS-Versandsysteme kennzeichnen nicht empfangene Mitteilungen.)

Den Testpersonen bei Schnelltests die Möglichkeit bieten, das Testresultat vor Ort von einer Fachperson entgegenzunehmen und Fragen zu stellen.

Eine Infoline anbieten, über die sich Personen nach Erhalt des Testresultats informieren können (telefonisch/per Mail).

Fachpersonen für die spezifische Situation von sozioökonomisch Benachteiligten sensibilisieren (Wohn- und Arbeitssituation, finanzielle Situation, soziales Umfeld, Unterstützung in Bezug auf Lebensmitteleinkäufe während der Isolation).

## Good Practice und hilfreiche Links

Coronavirus: Informationen des BAG in den Sprachen der Migrationsbevölkerung.

→ [www.bit.ly/coronavirus-bag](http://www.bit.ly/coronavirus-bag)

.....

Coronavirus: Informationen des SRK in den Sprachen der Migrationsbevölkerung.

→ [www.migesplus.ch/coronavirus](http://www.migesplus.ch/coronavirus)

.....

Faktenblatt «Stop Corona» in 25 Sprachen vor Ort ausdrucken und abgeben.

→ [www.migesplus/stop-corona](http://www.migesplus/stop-corona)

.....

Medien der Migrationsbevölkerung finden

→ [www.migesmedia.ch](http://www.migesmedia.ch)

.....

Good Practice: Alle Testzentren und Terminslots einer Region auf einen Blick

→ [www.bit.ly/covid-onedoc](http://www.bit.ly/covid-onedoc)

.....

Telefondolmetschende oder interkulturell Dolmetschende finden.

→ [www.inter-pret.ch/vermittlungstellen](http://www.inter-pret.ch/vermittlungstellen)

.....

Good Practice: Info positiver/negativer Test

→ [www.bit.ly/covid-testinfo](http://www.bit.ly/covid-testinfo)

.....

Beratungsstellen für Sans Papiers

→ [www.sans-papiers.ch](http://www.sans-papiers.ch)

