

## Interkulturelle Öffnung der Caritas Sozialstation Tiergarten

### Warum interkulturelle Öffnung einer Pflegestation?

Es kann viele Gründe geben sich damit zu beschäftigen.

- Eine ambulante, gemeindenaher Einrichtung sollte ein Spiegel des jeweiligen Bezirkes sein.
- Das allgemeine Wissen darum, dass entgegen langjähriger Vermutungen, dass Arbeitsmigranten nach ihrem Berufsleben in ihre Heimat zurückkehren, sie hier leben.
- Das Zugewanderte einen wachsenden Teil der Bevölkerung ausmachen.
- Dass sich daraus ergebende wirtschaftliche Interessen an einem wachsenden Markt.
- Interkulturelle Öffnung als Antwort auf die ersten Arbeitsmigranten nach nun fast 50 Jahren Anwerbung.

Impulsgebend für unsere Entscheidung zur interkulturellen Öffnung waren die Mitarbeiter nichtdeutscher Herkunft.

Unser Team setzt sich im Bereich der Hauspflege und der Hauskrankenpflege mit über 50% aus Mitarbeitern nichtdeutscher Herkunft zusammen. Sie alle versorgen deutsche Pflegebedürftige. Das ruft häufig Ablehnung und Ausgrenzung hervor.

Hier haben wir Handlungsbedarf gesehen, und auf Leitungsebene entschieden, den Prozess der interkulturellen Öffnung zu gehen und kultursensible Pflege als Schwerpunkt zu wählen. Einerseits um ein Gleichgewicht zwischen Mitarbeitern und zu Pflegenden herzustellen, als auch der Bevölkerungsstruktur des Bezirkes genüge zu tun.

Von der Entscheidung, diesen Weg zu gehen, bis zum Beginn des Projektes lag viel Planung und Arbeit vor uns.

Als Einrichtung eines Wohlfahrtsverbandes war es nicht nur unsere alleinige Entscheidung die interkulturelle Öffnung unserer Sozialstation zu vollziehen, sondern die Entscheidungsträger des Verbandes sollten und mussten dieses mittragen.

Interkulturelle Öffnung ist eine Entscheidung des Management und ohne eine bewusst getroffene Entscheidung auf Leitungsebene ist interkulturelle Öffnung nicht möglich.

Begonnen haben wir mit Recherchen:

- Statistiken über die Bevölkerungsstruktur und Altersgruppen

- Prozentualer Anteil der Migranten
- Welche Migrantenorganisationen gibt es im Bezirk
- Welche Arbeitsgruppen zu dieser Thematik existieren auf bezirklicher Ebene

Im weiteren Verlauf entschieden wir uns für eine erste Zielgruppe, da es uns nicht sinnvoll erschien, sich auf alle im Bezirk lebenden Ethnien zu konzentrieren.

Dieser Entscheidungsprozess warf schon viele Fragen auf:  
 Auf welche Zielgruppe einigen wir uns als christlicher Träger?  
 Wie gestalten wir unsere Kontakte?  
 Welche Netzwerke müssen wir bilden?

Wir teilten das Projekt in 2 gleichwertige Abschnitte:  
 Organisationsentwicklung und Teamentwicklung

#### Teamentwicklung

Die interkulturelle Öffnung stellt neue Anforderungen an die Qualifikation, den Erfahrungshintergrund und die Motivation der MitarbeiterInnen. Ihre kulturelle Aufgeschlossenheit und Kompetenz ist zu fördern, das eigene kulturelle Verständnis muss reflektiert, und als eine von vielen Kulturen verstanden werden.

Die MitarbeiterInnen müssen befähigt werden, Situationen im Pflegealltag – in dem Menschen unterschiedlicher kultureller Prägung aufeinandertreffen – mit ihren Herausforderungen und Chancen erfassen zu können.

In der Umsetzung heißt das, Mitarbeiter zu motivieren sich mit der eigenen, als auch mit der fremden Kultur auseinanderzusetzen.

In kulturspezifischen Fortbildungsangeboten und Fallbesprechungen sind die Mitarbeiter nichtdeutscher Herkunft besonders hervorgetreten, da ihre Ressourcen und Kenntnisse nun in den Mittelpunkt traten.

Leitungsaufgabe ist es, diesen Prozess zu steuern, um zu verhindern das deutsche Pflegekräfte sich entziehen und die Pflege ihren ausländischen Kollegen überlassen.

Unter Umständen kann es auch dazu führen, das Mitarbeiter nicht bereit sind, diese Schritte zu gehen, oder sich den Anforderungen nicht gewachsen fühlen, sodass auf Leitungsebene hier Lösungsmöglichkeiten geschaffen werden müssen.

Insgesamt betrachtet, ist in unserer Einrichtung ein Zuwachs an Kompetenz und Neugierde festzustellen, so war es für die Mitarbeiter eher aufregend eine Mosché zu besuchen, oder sich mit den Unterschieden von Arbeitsmigranten und Aussiedlern zu beschäftigen.

Zeitgleich zur Projektgruppe „Pflege und Betreuung“, die sich mit der Öffnung nach innen beschäftigt, gibt es die Projektgruppe „Beratung und Vernetzung“, die sich mit der Öffnung nach außen beschäftigt.

Die Organisationsentwicklung beinhaltet nicht nur veränderte Personalpolitik, sondern auch Netzwerkarbeit und eine gezielte Öffentlichkeitsarbeit. Über das verfügbare Leistungsangebot und die interkulturelle Öffnung müssen die Migranten informiert werden.

Es ist notwendig, eine möglichst enge Vernetzung mit regionalen, kulturellen Institutionen und Gemeinschaften herzustellen und Austauschmöglichkeiten zu suchen.

Vertrauen in deutsche Einrichtungen muss hergestellt werden. Da das positive Vorurteil, welches Pflegeeinrichtungen haben, die die eigene ethnische Gruppe versorgen, deutschen Einrichtungen nicht haben, gilt es die Zugangsbarrieren zu mindern, indem Öffentlichkeit hergestellt wird .

Dass es diese Zugangsbarrieren gibt und das Vertrauen in deutsche Einrichtungen nicht unbedingt groß ist, zeigt die hohe Anzahl an z.B. russischen Pflegediensten deutlich.

Es ist davon auszugehen, dass bei vielen Migranten ein Informationsdefizit über das deutsche Altenhilfesystem herrscht, so sind Veranstaltungen in den Begegnungsstätten, die von Migranten besucht werden, eine Möglichkeit diese Lücke zu schließen.

Unsere Gruppe entwickelte auch einen Flyer in Türkischer Sprache.

Erfahrungen, einen deutschen Flyer herzustellen, halfen dabei nur bedingt.

Die Sprache bzw. das Sprachgefühl der Zielgruppe zu treffen, war allein gar nicht möglich. Auch die Sprachkenntnisse unserer Türkischen Mitarbeiter waren dafür nicht ausreichend.

Eine Tastatur mit entsprechenden Schriftzeichen war ein Teil unserer Grenze. Die inzwischen aufgebauten Kontakte zur Mosché waren sehr hilfreich, dass heisst auf Hilfe von außen ist nicht zu verzichten. Wider Erwarten ist es ein langer Weg.

Um zu sehen, welcher Bedarf und welche Probleme bei Ärzten , in der Behandlung und Verständigung mit Migranten vorherrschen, führte ich eine Umfrage bei niedergelassenen Hausärzten durch.

Die Fragen dazu wurden einer holländischen Befragung entnommen.

In Holland wurde eine migrantenspezifische Berufsgruppe etabliert, die holländische Ärzte bei kulturellen- und Verständigungsproblemen unterstützt und Therapien damit sichert.(Folien dazu finden Sie im Anhang).

Hier sind die Grenzen einer Einrichtung erreicht und politische Lösungen sind gefordert. Nicht nur Einrichtungen, sondern auch Kostenträger müssen sich an der Debatte der Interkulturellen Öffnung beteiligen und notwendige Schritte gehen.

Sicherung der Sprachvermittlung

Qualitätsgerechte Pflegearbeit bedarf der ausreichenden Kommunikation. Als klare Führungsaufgabe ist hier die Sicherstellung von Dolmetscherdiensten zu sehen. Bis zu einem gewissen Grad kann hier auf die Sprachkompetenzen der MitarbeiterInnen zurückgegriffen werden, wobei darauf geachtet werden muss, dass Überforderungen vermieden werden. Nicht jeder ist automatisch für Übersetzungen befähigt oder möchte diese durchführen. Muttersprachliche Beratungsangebote erleichtern den Zugang zu den einzelnen Migrantengruppen. Da nicht jede einzelne Einrichtung alles vorhalten kann, ist in der Betreuung von Migranten die Netzwerkarbeit von zentraler Bedeutung. Innerhalb der deutschen Gesellschaft haben sich schon jetzt Parallelgesellschaften entwickelt, zu denen es sich lohnt, Kontakte aufzubauen. Sei es um voneinander zu lernen, oder es als einen mehr als notwendigen Teil der Integration zu begreifen. In den letzten Jahrzehnten sind die Bedürfnisse der Einwanderungsfamilien, ob auf bundespolitischer- oder kommunaler Ebene, größtenteils ignoriert worden. Der Glaube, dass Migranten in der Familie versorgt werden, hält sich unumstößlich. Auch die Einrichtungen der Altenhilfe stellen sich nur zögerlich auf den Bedarf älterer Migranten ein. Sich mit interkultureller Öffnung zu befassen, kann aber der erste Schritt sein, um eine bedürfnisorientierte, kultursensible Pflege zu gewährleisten, die dann in Pflegekonzepten und in Leitbildern einzufließen.

Kea Guibert