Podcast: “Integración de profesionales de enfermería del extranjero”

Episodio 151

Partícipe:

- Eva y Christian
  del equipo de podcasts “Übergabe”
- Debora Aust,
  Fundador de DAREconsulting
  y jefe de la “Berliner Beratungsstelle für Pflegekräfte mit ausländischem Abschluss“ (BBeFaP), Centro de asesoramiento de Berlín para personal sanitario con cualificación extranjera

Transcripción:

Eva: Hola y bienvenidos a un nuevo episodio del Podcast Übergabe. Christian y yo volvemos a estar juntos y hoy grabamos un episodio con un tema apasionante, porque hoy hablamos del centro de asesoramiento de Berlín para personal de enfermería con titulación extranjera. He tenido que echar un vistazo un momento.

Christian: Eva, ¿cómo llegamos a este tema?

Eva: Sí, ¿cómo llegamos a este tema? En primer lugar, en el pasado ya hemos hablado de la integración del personal de enfermería procedente del extranjero o del personal de enfermería internacional. Y hemos recibido una consulta de Debora Aust. Quizás quiera presentarse, ella también es nuestra invitada. Y queremos centrarnos más en este tema y profundizar en él o echar otro vistazo a su implementación específica en Berlín. A modo de ejemplo, quizá se pueda trasladar eso también. Por eso nos hemos reunido.

Christian: Debora Aust está aquí en la mesa virtual y hoy quiere hablarnos como experta. Hola **Debora**.

Debora: Hola Christian y Eva. Encantada de estar aquí.

Christian: Sí, muchas gracias por tomarte el tiempo de hablar hoy con nosotros sobre el tema, que en realidad tenemos la oportunidad de centrarnos de nuevo en Berlín. Pero antes de entrar en materia, ¿por qué no te presentas? ¿Con quién estamos hablando y por qué es usted la experta en este tema?

Debora: Me llamo Debora Aust. Soy la fundadora de DAREconsulting. Es el patrocinador del centro de asesoramiento BBeFaP. Y llevo más de diez años trabajando como consultora de gestión en Brandemburgo y Berlín. Así que apoyamos a las empresas en la integración de trabajadores cualificados internacionales y en los procesos de inmigración y todo lo que ello conlleva. Y desde junio, el Departamento de Ciencia, Salud y Asistencia del Senado en Berlín nos ha pedido que dirijamos este centro de asesoramiento. Y, por supuesto, aceptamos encantados. Y así es como nos involucramos.

Christian: Dígame, ¿por qué se dirigió a ustedes la Administración del Senado de Berlín en primer lugar? ¿Cuál es la idea básica de este puesto?

Debora: Berlín tiene exactamente el mismo problema que el resto de Alemania. La escasez de mano de obra cualificada en el sector asistencial es un problema enorme. Esto significa que tenemos una población envejecida, también en Berlín, y no podemos cubrir adecuadamente esta necesidad con aprendices en el sector asistencial. Por ello, el Departamento de Ciencia, Salud y Asistencia del Senado de Berlín ha estado reflexionando sobre cómo mejorar esta situación. Uno de los principales problemas de Berlín es que los procesos de reconocimiento a veces no son utilizados por el personal de enfermería, no se llevan a cabo o se inician pero no se completan. Esto significa que tenemos personal de enfermería internacional trabajando en el sector auxiliar en Berlín, pero no son personal de enfermería de pleno derecho porque no pasan por el proceso de reconocimiento. Y la combinación de estos dos aspectos más las empresas que

necesitan ayuda con la integración del personal de enfermería les ha llevado a decir que necesitamos una oficina que reúna y gestione todo el asunto.

Eva: Interesante. ¿Responde eso ya a la pregunta de qué es exactamente este centro de asesoramiento o tiene quizá más información sobre cómo se establecen las estructuras o cuál es el objetivo más allá de eso?

Debora: Exacto, este centro de asesoramiento tiene dos pilares. Uno es lo que acabo de decir, que apoyamos tanto a los trabajadores cualificados como a las empresas en el proceso de inmigración, reconocimiento e integración. Y se nos puede llamar, se nos puede enviar un correo electrónico o WhatsApp. Utilizamos todo tipo de canales para atender las consultas que nos llegan. Y el segundo pilar es una plataforma de información. Esto significa que a finales de año habrá una plataforma de información en berlin.de, en la página del sector de asistencia de la Administración del Senado, que agrupará toda la información que necesites si eres un cuidador con cualificación extranjera o una empresa que potencialmente está contratando o ha contratado a cuidadores del extranjero.

Débora: Se explicarán los procesos de reconocimiento, tendremos diagramas de flujo, tendremos preguntas frecuentes creadas a partir de las preguntas de asesoramiento, pero también ejemplos positivos, es decir, buenas prácticas. Esperamos poder hacer algunas películas en las que los enfermeros compartan sus experiencias. Y, por supuesto, documentos para descargar, ya sean formularios de reconocimiento u otras cosas que ya existen. Estos son los dos ejes principales del centro de asesoramiento. Y en el futuro, en 2025, también habrá conceptos de integración para empresas. Pero eso aún está un poco en el aire.

Eva: O sea, que en realidad se trata de si soy una cuidadora que ha venido aquí desde el extranjero o que tiene un título extranjero, o si he venido explícitamente a Berlín, entonces parece haber un mayor obstáculo, tanto por parte de la empresa como por mi parte, para obtener la cualificación completa como personal de enfermería. Y ahí es donde entra usted a asesorar tanto a los cuidadores como a las empresas, si he entendido bien.

Debora: Sí, ese puede ser un caso. Los casos que hemos tenido desde junio -que es cuando empezamos- son muy variados y complejos, debo decir. En lo que respecta al reconocimiento, el proceso suele ser muy opaco o difícil de entender para alguien que no venga de Alemania y esté familiarizado con nuestros procedimientos administrativos. Por un lado, esperamos poder hacer este proceso un poco más transparente ayudando a colectar todos los documentos necesarios. Por otro lado, está el problema de lo que hay que traducir. Hay que traducir los certificados, a veces incluso con apostillas. Esto significa que hay que recopilar muchos documentos en el país de origen. ¿Quién puede traducirlos y está autorizado a hacerlo para que sean reconocidos? Y luego, ¿qué nivel de alemán necesito para que me lo reconozcan? Si ya estoy en Alemania, ¿dónde puedo hacerlo? ¿Quién me ayudará? ¿Es el empleador quien puede apoyarme? ¿Existen proyectos de financiación que puedan ayudarme?

Debora: Y luego también la presentación ante la LAGESO, la Oficina Estatal de Salud y Asuntos Sociales, donde hay que presentar estas solicitudes. Afortunadamente, esto se puede hacer online y funciona relativamente bien. Pero a veces surgen dudas. Si los documentos no están completos, surgen preguntas y eso es, por lo que sabemos, muy técnico. Y es relativamente difícil para alguien que viene de otro lugar. Y eso también abruma a muchas empresas. Así que muchos centros de enfermería están abrumados. Y luego, si la solicitud tiene más o menos éxito, hay una llamada notificación de déficit. Es una notificación que dice que estoy parcialmente reconocido. El reconocimiento total desde el extranjero es muy difícil. Todavía no lo he experimentado. Esto significa que la mayoría del personal de enfermería con una cualificación extranjera realiza un examen de conocimientos o un programa de postcualificación. Es decir, hacen un curso y completan los conocimientos que les faltan. Y eso también lleva mucho tiempo. Este es un poco el proceso de reconocimiento, que es muy difícil y muy largo.

Christian: ¿Dices que es largo? ¿Cuánto suele durar ese proceso de reconocimiento?

Debora: Bueno, al principio con el papeleo, tres meses, cuatro meses. Depende un poco de la calidad de los documentos y de si hay preguntas de seguimiento. Pero para completar el proceso de reconocimiento, tienes que tener el B2, que es la definición marco europea de la lengua. Y, por supuesto, no lo tienes necesariamente. Eso significa

que tienes que aprender alemán y luego hacer el examen de conocimientos. Afortunadamente, existe un curso preparatorio. Está disponible en Berlín. Pero, por supuesto, suspender el examen de conocimientos también es estúpido. Por eso hay que prepararse a fondo.

Christian: Ahora digame, ¿cuánta gente realmente... en otras palabras, cuán alta es la demanda para que se decida, vale, definitivamente necesitamos un centro de asesoramiento aquí? Porque he oído que el estado federal de Berlín está aparentemente interesado en traer o contratar a cuidadores del extranjero. Así que también se está abriendo y de alguna manera ha reconocido una necesidad. Pero, ¿de cuántas personas estamos hablando?

Debora: Bueno, el seguimiento del mercado laboral berlinés para trabajadores cualificados ha demostrado que en torno a 9.000 vacantes no podrán cubrirse de aquí a 2030. Estas cifras deben tomarse siempre con cautela. Por supuesto, estamos trabajando sobre la base de los supuestos actuales. Sin embargo, esto significa que puede haber un cambio porque, después de todo, más personas pueden elegir los empleos de enfermería como programa de formación. Pero también puede producirse un desplazamiento porque cada vez podría haber menos personas que sigan esta formación. Muchos se jubilarán en los próximos dos a cinco años. Esto significa que el sector de los empleos de enfermería está perdiendo un número muy elevado de profesionales bien formados y con una larga trayectoria porque se jubilan. Y como consecuencia, estas lagunas - ya se han definido unas 10.000 - son, por supuesto, algo que hay que abordar y que no se puede dejar simplemente sin atender, digámoslo así. Y creo que lo bueno de este centro de asesoramiento es que, por un lado, ofrece esta estructura de apoyo, tanto en términos de documentación, es decir, a través de la plataforma de internet, como de estructura de asesoramiento. Y por otro lado, intentamos hacer una especie de análisis para averiguar qué falla. ¿Por qué no funciona como queremos? A qué retos se enfrentan las empresas y el personal de enfermería con titulación extranjera para lograr establecerse en Berlín y trabajar a gusto, digámoslo así.

Eva: ¿Cómo se ha establecido usted en el centro de asesoramiento, ya que procede del ámbito de la consultoría de gestión? ¿De dónde ha sacado sus conocimientos

específicamente en relación con la asistencia y qué tipo de personas trabajan en el centro de asesoramiento?

Debora: Bueno, somos tres, un equipo de mujeres. Desde hace seis años dirijo un proyecto de fomento en Brandenburgo, también un centro de asesoramiento e información. Esto significa que, en realidad, estoy especializada en la parte jurídica y de integración, es decir, más en la parte empresarial. En otras palabras, ¿qué se necesita en cuanto a permisos de residencia, qué hace falta para que una empresa se integre bien? Esa es mi experiencia. Y luego tenemos a alguien de Berlín que viene del sector de las reubicaciones laborales. Eso significa que se ocupa principalmente de todas las cuestiones de integración social, es decir, escuela, vivienda. Pero también clubes, empadronamiento, trámites con las autoridades, cuentas bancarias. Todo lo que hay que hacer en la vida cotidiana, sobre todo al principio. Y también tenemos una empleada administrativa que ayuda con la administración. Y por eso somos fuertes en el sector de la enfermería. He escrito conceptos interculturales para hospitales, para la formación. Y los hemos utilizado para que los aprendices también adquieran competencia intercultural. Existe un sello de calidad para la contratación justa en enfermería. Tiene documentación, un folleto informativo y lo hemos escrito nosotros, así que conocemos muy bien este panorama del reconocimiento y del sector de la enfermería.

Christian: En los últimos años, el ICN ha intervenido en el panorama y ha dicho: vale, tenemos que ser más críticos con los procesos de contratación, porque no siempre se llevan a cabo de forma ética, y el ICN lo ha vuelto a comentar recientemente. ¿Cumple los criterios este sello de calidad?

Debora: Sí, así es: El sello de calidad no es para el cuidador, sino que debe apoyar al cuidador que está en su país de origen. Es para las agencias. El gran problema en Alemania es que cualquier vendedor de quiosco puede contratar. Así que no hay certificación ni comprobación de si alguien es apto para contratar. Y por eso este sello de calidad es realmente el único punto en este momento en el que las empresas pueden orientarse sobre si una agencia de contratación está certificada. En otras palabras, saben que están sujetas a una determinada norma. Creo que el sello va por su segunda

ronda. Así que las empresas selladas en la primera ronda tienen que volver a certificarse y hay un punto de referencia. El gran problema es que estas agencias, que tienen su sede en Alemania, no contratan en los países de origen, sino que tienen socios locales. Por supuesto, no están certificadas y eso supone un pequeño reto. También hemos tenido cuidadores en el centro de asesoramiento de Berlín, por ejemplo de la India, que han preguntado si se trata de una agencia acreditada y si siquiera existe en Alemania, etc. Afortunadamente, ahora hay un cierto grado de sensibilización entre los cuidadores en el extranjero para que hagan preguntas antes de firmar un contrato, antes de dar dinero, antes de endeudarse. Creo que es un avance muy positivo. Sólo lo sé de la India, porque acabamos de recibir algunos casos de este país. También estamos trabajando estrechamente con el sello para que una o dos agencias de Berlín trabajen de acuerdo con la norma.

Eva: Desde el punto de vista de la empresa, así que si yo fuera, supongamos la perspectiva, fuera de alguna manera el jefe de enfermería de un hospital de Berlín o de otro centro. Entonces me dirijo a usted y ¿qué consejo me da desde esa perspectiva? Porque si he entendido bien, usted ya apoya al personal de enfermería muy intensamente. ¿Y cuál es el rol de las empresas o cómo es la cooperación?

Debora: Bueno, tengo que decir que muchas clínicas en Berlín suelen tener su propio departamento. Ya sea un departamento de contratación o de recursos humanos. También hay clínicas en organizaciones más grandes que no sólo tienen clínicas en Berlín, sino en todo el país. Y en realidad nos usan muy poco porque saben cómo funciona el proceso. Tienen sus contactos fijos donde contratan en el extranjero. Y suelen tener también un responsable de integración en alguna parte, ya sea un responsable de integración o un especialista del departamento de integración o lo que sea. Así que tienen a alguien que más o menos se encarga de todo. Es decir, estamos encantados de asesorarles si tienen alguna duda. Suelen acudir a las áreas de financiación. Así que cuando dicen: «Busco un curso de alemán. De alguna manera tengo cinco trabajadores cualificados que han sido reconocidos, pero en la práctica no es como debería ser. ¿Qué opciones tengo para solicitar financiación para estos cursos?». Ya nos lo están preguntando. Y en los centros de enfermería más pequeños, los que tienen unos 100, 150 o 200 empleados, trabajamos más estrechamente con ellos porque en realidad

también se trata de: «¿Dónde puedo conseguir el personal cualificado? A menudo no tienen tantas oportunidades de saber a quién pueden recurrir, cómo funciona todo el procedimiento y qué pueden esperar desde el punto de vista financiero. Y esa es en realidad nuestra principal tarea, darles una estructura. Así que decirles: por favor, piensen en redactar un concepto de integración antes de que llegue el personal de enfermería, piensen quizá en informar al personal local de que pronto llegará personal de enfermería internacional. Cómo quieren integrarlos, qué preguntas se plantean, es decir que la mayoría de los trabajadores tienen temores al respecto. Y ahí es donde apoyamos a las empresas. Explicamos que una reunión de personal es una buena manera de abordar estos temores, reunir a la gente, contarles los aspectos positivos si se recibe apoyo, etc. Es decir todo el proceso previo a la llegada del personal de enfermería, y luego también la inducción y la incorporación es un gran tema para las empresas, qué estructuras puedo utilizar, qué listas de comprobación se han elaborado ya. No hay que reinventar la rueda. En otras palabras, apoyarles para que tengan un proceso de incorporación que sea sostenible. Y creo que es muy importante que estas estructuras no se establezcan para el personal de enfermería con cualificaciones extranjeras, sino que se apliquen a todos, es decir, a toda la plantilla. Tanto si un nuevo cuidador viene de Alemania como de otro lugar. Los mecanismos de acogida se estandarizan y eso ayuda a todos. El tercer punto, muy importante y que mucha gente olvida, es que los itinerarios formativos del personal de enfermería procedente del extranjero son completamente diferentes. Tenemos muchos cuidadores que tienen una licenciatura. Esto significa que han estudiado cinco años en una universidad y luego vienen aquí. Y como están parcialmente reconocidas, es decir, aún no pueden completar el proceso de reconocimiento porque tienen que hacer un examen, etc., trabajan en el sector auxiliar. Y eso es un gran problema, porque entonces el personal los ve como trabajadores auxiliares, por así decirlo, pero ellos se ven como especialistas de pleno derecho porque eso es lo que saben y pueden hacer. Pero a ella no se le permite hacerlo, así que se ve obligada a seguir siendo una trabajadora auxiliar, también en términos salariales. Hasta que se la reconozca. Para contrarrestar este potencial de conflicto, que surge automáticamente porque partimos de percepciones y necesidades muy diferentes, es importante decir a las empresas que tienen que pensar en ello. Por lo tanto, hay que hacer algún tipo de trabajo educativo con el personal local sobre el origen de las personas que vienen aquí.

Christian: Pero, por supuesto, eso también afecta a la gente, ¿no? Es decir, ya han completado un aprendizaje en su país de origen y vienen aquí.

Eva: Una carrera.

Christian: Posiblemente incluso, exactamente. Y están en el proceso de reconocimiento aquí, por así decirlo, se les paga menos, no se les permite hacer todo y este proceso de reconocimiento puede llevar más tiempo porque faltan algunos documentos. ¿Cómo se apoya a esta persona? Porque me imagino que esto también genera tensiones, incluso dentro de la propia persona.

Debora: Hicimos un estudio sobre cuál es uno de los mayores retos para el personal de enfermería en Berlín y también para los aprendices del extranjero, y es la soledad. De hecho, es el mayor problema. En otras palabras, exactamente lo que has descrito, eso me afecta, eso también me crea frustración y no sé si se me toma en serio, si se me acepta por lo que realmente era antes en mi país de origen. También hay una cierta reputación detrás cuando has estudiado y trabajado como cuidador, que pierdes. Y si no tienes una red social que te apoye y te diga «vale, lo superarás, sólo te llevará un tiempo, pero después todo irá mejor», entonces la gente se aísla terriblemente. Y en este punto acompañar a las empresas, además de al cuidador, y decirles: prepárate para esto. Y darles la oportunidad de dedicarse a sus aficiones. Hace poco tuve un evento en el que les dije claramente a las empresas que hicieran una lista de asociaciones, clubes, actividades de voluntariado, como el cuerpo de bomberos voluntarios o lo que sea, no importa, pero para que puedan encontrar una conexión fuera del trabajo. Saber que estás reconocido, que tienes que obtener algunas cualificaciones adicionales, que tienes que aprender alemán, que tienes que saber cómo funciona el metro en Berlín. Vale, Berlín sigue teniendo cosas bonitas, tiene conciertos, tiene ciertos rasgos culturales. También existe la posibilidad de que encuentres a alguien que hable tu mismo idioma. Pero eso también hay que encontrarlo en una ciudad tan grande. Y si sólo tienes trabajo, estudios superiores, alemán, trabajo, estudios superiores, entonces se hace terriblemente difícil ser feliz de alguna manera y llegar. Y entonces el empleador tiene que estar dispuesto a darte tiempo libre y decir que harás alemán durante tu horario de trabajo. Lo que a su vez es difícil, porque entonces el centro de

atención dice: «Entonces perderé la mitad del turno. ¿Qué hago entonces?». Encontrar salidas a estos conflictos. Y eso tiene mucho que ver con el asesoramiento sistémico. ¿Qué procesos podemos racionalizar y simplificar para que haya más espacio para la integración social? También he tenido empresas que han dicho: Hay un programa de tutoría, la persona tiene a alguien a su lado, pero eso suele ser técnico. Suele tratarse de tecnología asistencial, es decir, de lo que pasa en el trabajo, pero muy pocas veces de algo como: sí, ¿qué hago por la noche si no conozco a nadie? Me voy a mi piso o a mi habitación, depende de lo que sea, y ahí me quedo. No puedes pedir a tus propios empleados que digan que tiene que haber alguien todas las noches para ir al cine, a tomar una copa, una cerveza después del trabajo o lo que sea. Nadie puede hacer eso por encima de todo, porque la mayoría de ellos también tienen familia y tienen que poder utilizar su tiempo libre de una manera debidamente pensada.

Christian: También me interesaría saber si hay algún ejemplo de buenas prácticas o reglas que usted dé cuando se trata de integrar a diferentes personas o a diferentes números de personas en un departamento, por ejemplo. Puede ser que un hospital sólo busque a una persona, por ejemplo, o que sólo haya una persona nueva allí. ¿Realmente tiene sentido integrar a una sola persona del extranjero y dejar que pase por todo este proceso? Porque creo que es importante que de alguna manera tengan un grupo de iguales, ¿no?

Debora: Sí, no creo que el grupo de iguales tenga que estar en el mismo departamento, basta con que esté en la empresa. Por supuesto, si hay mucha gente en el mismo departamento o incluso en el mismo equipo, la cosa se complica. Porque entonces, por supuesto, el equipo está muy sobrecargado, también con la familiarización. Porque, por supuesto, todos tienen que recibir formación. Y cuando surgen problemas, es difícil repartirlos. Así que si tengo un equipo de cinco o diez personas y un tercio de ellas son nuevas, independientemente de si son internacionales o no, entonces están extremadamente ocupadas familiarizándose con los recién llegados. Y cuando a la mezcla se añaden cuestiones internacionales y sociales, la cosa se complica. Así que, desde ese punto de vista, un equipo, una persona, es mucho mejor si hay grupos de compañeros dentro de la empresa. Si ellos quieren. Pensamos que el hecho de que vengan del mismo país no significa que tengan que caerse bien. Para nosotros no es

diferente. No me caen bien todos los alemanes sólo porque vengan de Alemania. Pero está bien que exista la oferta.

Christian: Claro.

Eva: Antes has mencionado que también tienes a una persona trabajando contigo que apoya esta integración social y también ayuda a encontrar alojamiento. Si lo he entendido bien, ¿cómo funciona eso? ¿Tienes una red de gente que conoces que de alguna manera son proprietarios o cómo te abres camino en la jungla?

Debora: Exacto, tiene una red y sabe dónde hay pisos disponibles. Tengo que decir que, en este momento, en el asesoramiento no tenemos tanto el problema de encontrar alojamiento, porque la mayoría de los centros de atención ya tienen algo con lo que empezar. Tienen casas donde se aloja primero a los cuidadores. Así que estamos contentos de no haber tenido que escalar todavía este Monte Everest. Pero sé que ella podría. Esa es la razón por la que forma parte del equipo, que dijimos, vale, para estar preparados si se necesita apoyo. Pero, afortunadamente, ese no es el caso por el momento.

Eva: En nuestro bloc de preguntas también preguntamos algo parecido a qué significado social o político tiene para el sistema de salud alemán la integración de personal de enfermería procedente del extranjero. ¿Tiene alguna idea?

Debora: Bueno, creo que cuanto más diversos sean los equipos, más fácil será encontrar soluciones, porque de alguna manera todos pensamos siempre en términos de nuestras propias estructuras y no podemos ver el bosque por los árboles. Y, por supuesto, ayuda contar con alguien que ha tenido una experiencia laboral completamente distinta, porque ha prestado asistencia en su país de origen y también tiene enfoques diferentes para crear soluciones. Por supuesto, en la actualidad muchos centros asistenciales tienen problemas con la digitalización, y ahí es donde el alemán vuelve a interponerse en el camino. Así que el alemán es un cuello de botella en toda esta historia. Si no se habla bien alemán, es difícil informar sobre la digitalización, por lo que tienen muchas dificultades y son menos capaces de concentrarse en las soluciones

innovadoras que existen. Pero creo que es infinitamente beneficioso y no sólo en enfermería, sino en todas las profesiones. Deberíamos ver la migración mucho más como una oportunidad para encontrar soluciones que de otro modo no encontraríamos.

Eva: Sí, quizás podamos volver al BBeFaP. Ha dicho que lo empezó en junio o que lleva participando desde junio y también lo que quiere desarrollar para finales de año y el año que viene. ¿Qué otros hitos especiales hay o hacia dónde se dirigen? ¿El plan es decir en algún momento que ya hemos hecho suficiente y cerraremos el centro de asesoramiento, o cuál es vuestro futuro?

Debora: No, estamos muy contentos de que el Departamento de Ciencia, Salud y Asistencia del Senado tenga planes a largo plazo. El primer hito, además del asesoramiento, es esta plataforma de información, a la que también pueden acceder otros centros de asesoramiento de Berlín. Así que no debería ser sólo la plataforma de información que utilizamos para publicar la información, sino que también debería ser una colección donde los socios y otras organizaciones que proporcionan asesoramiento en otras áreas puedan referirse a ella. Pueden decir, sí, descárgate el formulario X de ahí, está ahí. O si buscas el proceso Y, aquí tienes una matriz para que puedas ver cada paso y sea más fácil de entender. Es, sin duda, un hito importante.

Los hitos para 2025 son también que queremos desarrollar las mejores prácticas, e idealmente también vídeos, por lo que no sólo la palabra escrita, pero tal vez también algo en vivo para mostrar cómo los cuidadores en Berlín están haciendo. Y creo que sería maravilloso ver si podemos conseguir que un centro de asistencia acepte dejarnos pasar y mostrar cómo han organizado un proceso de integración. Para animar también a otros a seguir este camino, que es duro, difícil, hay mucho apoyo, pero hay que quererlo de verdad, y creo que estaría bien que tuviéramos algo así para mostrar las mejores prácticas. Así que trabajaremos en ello.

Christian: Lo que me interesa, Debora, es quizás algo más general. También tiene que ver con el panorama político de Berlín. Berlín está ahora de alguna manera en el centro de Alemania oriental y la situación política a su alrededor está cambiando un poco. Y

me interesaría saber si este cambio también está causando el problema de que mucha gente se vaya o menos gente quiera venir. ¿Se nota?

Debora: Puedo decírselo por mi experiencia en Brandeburgo. Creo que Berlín tiene menos de eso. Berlín es más el centro de atracción que Brandeburgo, que está a su alrededor.

Sí, desde Brandeburgo se percibe que allí es menos atractivo para el personal de enfermería. Y de hecho eso se lleva oyendo mucho tiempo, incluso antes de que cambiara la política. El problema es que la gente prefiere vivir en una gran ciudad donde hay diferencias culturales que en el campo. Así que, desde ese punto de vista, Berlín sigue siendo más un centro de atracción que la gente que dice que no, que se va. La situación de la vivienda en Berlín, que ya hemos mencionado, es difícil. Así que es una razón para no venir, porque mucha gente simplemente dice: «No podemos permitírnoslo, no encontramos nada, no sabemos cómo hacerlo». Sobre todo cuando se trata de reagrupación familiar. Así que existe la posibilidad de que los cuidadores traigan a sus familias si se les reconoce, o en algunos casos si ganan suficiente dinero. Es decir cónyuges e hijos, menores de edad.

Y eso es estupendo. Creo que es muy, muy bueno, porque también proporciona un poco de apoyo. También te da la oportunidad de gestionar las cosas que no van tan bien, al menos en casa. Así que no siempre es sólo la llamada digital en tu país de origen, sino que tienes a tu familia in situ. Desde ese punto de vista, es estupendo y ayuda. Pero sí, si luego tengo que buscar un piso, de repente para cuatro personas en lugar de una sola, entonces se hace aún más difícil. Así que ese sería un punto en el que Berlín me repugnaría o no la elegiría. Pero por lo demás, Berlín sigue sin tener problemas para atraer a la gente.

Christian: De acuerdo. ¿Qué significa eso para el panorama de la enfermería en Berlín cuando viene tanta gente del extranjero? Bueno, también significa que las empresas y, por supuesto, el personal de enfermería de los hospitales y residencias tienen que cambiar. ¿Qué es lo que cambia? ¿Puede decirnos algo al respecto? ¿Tiene alguna idea?

Debora: Bueno, yo diría que Berlín ya es muy colorido.

Christian: . Así es, vale, así es.

Debora: En comparación con otros estados federales, especialmente si piensas hacia el este, Berlín ya es un gran paso adelante. Es más un caso en el que quizás haya que asegurarse de que no haya ciertos distritos para ciertos grupos o ciertas naciones, que digas, vale, si vengo de tal o cual país, me apetece mucho ir allí porque hay gente parecida o gente con mi idioma y que eso no ocurra. Pero también he tenido ejemplos de cuidadores que han dicho, simplemente no voy donde están mis compatriotas porque quiero llegar a Alemania y no quiero hablar turco, árabe, holandés o lo que sea.

Christian: Exacto.

Debora: Así que siempre depende de la persona. Pero creo que las empresas tienen que adaptarse. Pero eso es algo importante. Berlín en sí es colorida. Y cuando se trata de empresas, simplemente veo que muchas de ellas siguen teniendo estructuras de gestión, que son más antiguas, que siguen ancladas en esta creencia de que sí, como empresa, como empleador, yo defino la vida. Y si no te gusta, puedes irte y entonces esperaré a la siguiente persona. Y eso ya no existe. Así que ya no somos un empleador en el mercado, sino al revés, nos hemos convertido en empleados en el mercado. Eso significa que los empleados pueden definir a dónde quieren ir. Porque cuando yo buscaba mi primer empleo, había 100 candidatos y un puesto, y ahora es al revés. Así que, desde ese punto de vista, tienen que adoptar un enfoque activo y muchos aún no lo han conseguido.

Christian: ¿De qué países procede la mayoría? ¿Es realmente, como acaba de decir, de Turquía o del mundo árabe? ¿O también hay gente de Europa Occidental, por ejemplo? ¿O no son de Europa?

Debora: No muchos de la UE. Lo siento, no. Muchos vienen de Polonia. Exacto. Pero eso también se debe a la proximidad de la frontera. Por supuesto, si fueras a otro estado

federal, que estuviera más cerca de la frontera franco-holandesa, por ejemplo, probablemente al final lo verías diferente desde allí. Debido a la crisis ucraniana, mucha gente, incluidos refugiados ucranianos, está entrando en el sector asistencial. El idioma es un gran problema aquí. Se les permite trabajar, pero aún no tienen el alemán, ni siquiera para el reconocimiento. Así que, por desgracia, muy a menudo se quedan en el sector asistencial. Por lo demás, yo diría que es global. Hay muchos hispanohablantes de América Central y del Sur, Brasil, México, pero también de Filipinas y Vietnam, sobre todo en el sector de la formación. Pero, por supuesto, eso también se debe a los mecanismos de contratación de la Agencia Federal de Empleo, que, por supuesto, ha definido los países en los que puede contratar basándose en la lista de la OMS. Y desde ese punto de vista, India está aumentando un poco, y luego los países vecinos... Turquía no tantos, tengo que decir. Lo que he notado es que Marruecos también es un país del que están llegando cuidadores. Sí, ese es el panorama general. Pero se podría decir que es más o menos global.

Christian: Me parece una locura que sea así porque, por un lado, siempre estamos debatiendo la forma de entender el sector asistencial y además dentro de la profesión. Y, por otro lado, un gran número de personas de distintos países acuden a nosotros y al sector asistencial. Y yo me pregunto: ¿tiene sentido pensar en una concepción alemana de los cuidados o quizás, no sé, tenemos que incluir otros aspectos porque otros quizás piensen en los cuidados de forma diferente a nosotros? Así que el cuidado se vuelve totalmente colorido, pero de alguna manera definimos lo que es y todo el mundo tiene que adaptarse. Por un lado me parece estupendo, pero por otro me preocupa un poco qué forma adoptará al final, porque quizá no seamos capaces de definir qué es realmente y cómo queremos comunicarlo.

Debora: Creo que es un planteamiento muy interesante decir, vale, ¿no podríamos pensar fuera de la caja y decir que quizá haya buenos planteamientos en algún otro sitio? Así que creo que esto va a fluir, pero quizás no tan estructuralmente como nos gustaría, pero creo que a un nivel muy bajo, es decir, de esta manera orientada a la solución, creo que los enfoques fluirán en la atención que provienen de otras estructuras, otros países, porque las cosas se hacen de manera diferente allí. Creo que la mayor diferencia que vemos es que los cuidados de larga duración en nuestro país tienden a

ser en el ámbito de la higiene, y para muchas personas -hablaba antes del estudiante de licenciatura que ha estudiado durante cinco años- suele ocurrir en otros países que no se prestan cuidados higiénicos. Lo hacen los miembros de la familia o los proveedores de servicios especializados.

Eva: ¿Te refieres a cuidadores corporales?

Debora: Exacto, exacto. Nosotros no tenemos un empleado que nos cocine, tenemos un servicio de comedor. Esto significa que la higiene personal se subcontrata a proveedores de servicios, por así decirlo. Esto significa que los cuidadores se ocupan más de la atención médica que de la higiene personal. Y vemos el problema en los equipos en términos de comprensión, pero también lo vemos en la formación. Así que incluso la gente que dice, oh, enfermería suena bien, me gustaría hacerlo como un aprendizaje. Y no importa tanto si son personas de origen inmigrante con conceptos diferentes o, en algunos casos, alemanes. Así que si dicen que no, no creo que sea lo que tenía en mente. Y ese es un punto que quizás podría replantearse en algún momento. No sé. Por supuesto, mucha gente ya está luchando con el reto de tener ideas diferentes.

Christian: Bueno, quizá haya que abrirse a eso. Es decir, por un lado, como empresa, busco gente y también me pongo en marcha y digo, vale, estoy dispuesto a coger gente del extranjero y emplearla aquí. A largo plazo, por supuesto, no sólo durante un corto periodo de tiempo cuando tengo escasez, sino también a largo plazo. Y eso significa, por supuesto, que para muchas personas Alemania se convertirá de repente en el centro de sus vidas. Se convertirá en su nuevo hogar. Y sin embargo, mañana no podremos satisfacer la demanda. Esto significa que la demanda que tenemos continuará durante varios años, décadas, y por eso tenemos que abrirnos y decir, vale, estamos dispuestos a echar por la borda de alguna manera fundamental nuestra comprensión de lo que creemos que es una asistencia adecuada, ¿no? Así que es un requisito a largo plazo, no sólo cinco días, que necesitamos cuidadores, es a largo plazo.

Debora: Exacto, pero por supuesto es difícil, todos los países europeos lo hacen, si dices que tienes un proceso de formación, por supuesto, la formación en Alemania se ha

generalizado, creo que es un gran paso. Así que tenemos una cierta base y decimos, vale, alguien tiene que saber esto, así que hay que cumplir esta norma. Y, por supuesto, también está el miedo a decir que no podemos bajar ahí, que no podemos disolverlo. Y siempre es un ir y venir, añadiendo nuevos aspectos, sí, pero tenemos que hacerlo, de lo contrario no tendremos más reconocimiento. Y el proceso de reconocimiento también tiene que ver en gran medida con la protección del paciente. No debemos olvidarlo. No estamos reconociendo por una guerra de papeles, estamos reconociendo para garantizar que los pacientes reciban exactamente la atención que necesiten. Y estoy totalmente a favor de las soluciones innovadoras, y creo que hay muchas ahí fuera, deberíamos escucharlas más. Pero tenemos que definir un estándar, porque sino, no estamos hablando de lo mismo y entonces se hace aún más difícil.

Eva: ¿Cómo miden su éxito? ¿Se valúa lo que hacen? ¿O qué es un asesoramiento exitoso al final, cuando alguien ha sido reconocido y está bien integrado? ¿Cómo se mide eso?

Debora: Sí, ¿qué es un buen asesoramiento? El asesoramiento es quizás algo diferente cuando tenemos que conseguir algo como proyecto. Así que el centro de asesoramiento consta de estos dos pilares. La plataforma de información se evalúa en el sentido de cuánto la utilizan. Y también llevaremos a cabo encuestas periódicas para averiguar qué documentos se utilizan con frecuencia, es decir, esto también se puede hacer fácilmente de forma digital hoy en día, qué documentos se consultan con frecuencia, en qué información se hace más clic, etc. Así que habrá un proceso de seguimiento. Así que habrá un sistema de seguimiento para ver qué es útil y qué no se solicita nunca, por ejemplo. Entonces también podremos quitar eso. Así que no queremos tener ningún archivo en esta página de información en la que digamos, vale, sólo porque parece bonito, ya lo tenemos. Queremos mantenerlo actualizado. Por otro lado, ¿qué es una consulta? Para mí, un buen asesoramiento es sostenible si hemos acompañado a la persona hasta que realmente ha conseguido su objetivo. Así que, en cada sesión de asesoramiento, tenemos un objetivo de asesoramiento que define la persona que busca consejo y dice: «Os necesito porque tengo que pasar el procedimiento de reconocimiento, por ejemplo».

O también tuvimos un caso hace poco. Presenté la solicitud hace cinco años, luego intervino la vida. Me quedé embarazada, tuve un hijo, tengo B2, así que nunca hice la prueba de nivel de idiomas. Suspendí dos veces porque todo lo demás en la vida era más importante que aprobar este examen. Y después de cinco años, por fin tengo tiempo.

Pero estoy fuera del sector de la ayuda, ahora mismo no tengo dinero para el examen, ¿cómo puedo permitírmelo? Y entonces el objetivo final del asesoramiento es, vale, estamos buscando una oportunidad de financiación para hacer esto. Y está, por ejemplo, el examen de lengua especializada que puedes hacer, que también cuenta con el apoyo de la Administración del Senado, para que puedas prepararte bien este B2 o superar bien estos exámenes. Ese sería el objetivo. Por lo tanto, si ha hecho el curso y lo ha aprobado, nuestro asesoramiento estaría entonces completado con éxito, por así decirlo. La integración no tiene nada que ver con este ejemplo. Así que siempre depende de lo que la persona que busca asesoramiento defina como su objetivo. Y lo llevamos con nosotros. Tenemos muchas sesiones de asesoramiento que son muy complejas, que empiezan con un objetivo de asesoramiento, por así decirlo, y luego se añade esto y luego se añade aquello y luego también tenemos la pregunta y entonces se hace muy largo, pero afortunadamente tenemos el tiempo y los recursos para acompañar esto. No tenemos que decir que tenemos que parar después de dos horas de asesoramiento porque cada persona sólo dispone de un tiempo determinado, pero somos extremadamente abiertos cuando se trata de esto. Así que podemos hacerlo durante mucho tiempo. Eso está muy bien.

Eva: Sí, muy interesante. Si miramos al futuro, ¿qué opina, serán necesarios estos centros de asesoramiento más allá de Berlín? ¿Cómo lo ve? ¿O quizás tienen contacto con otros centros de asesoramiento en otras ciudades o estados federales?

Debora: No con un centro de asesoramiento como el nuestro. Todavía no conozco ninguno. Uno, definitivamente muchos centros de asesoramiento que conozco dan consejos sobre el reconocimiento. En realidad hay muchos centros de asesoramiento. Suelen tener un objetivo cuantitativo. Eso significa tantas sesiones de asesoramiento en tantos meses y años. Así consiguen la financiación, lo que lleva a que la calidad del

asesoramiento disminuya. Tengo que hacer todo lo posible para alcanzar mis objetivos. Nosotros no tenemos esta presión y tengo que decir que eso me gusta mucho. Creo que el asesoramiento debe concebirse de forma holística. Y esa es la oportunidad que tenemos. Y eso es lo que falta. Falta en muchos sitios. También falta experiencia para unir elementos. En realidad adoptamos un enfoque holístico del proceso, desde la contratación hasta la inmigración, es decir, qué visado o permiso de residencia tiene la gente. Hay empresas que vienen y nos dicen: «Señora Aust, tenemos aquí una enfermera a la que nos gustaría contratar, pero dice que tiene un visado de estudiante, que no puede cambiar en la oficina de inmigración. Y entonces le echamos un vistazo y a menudo nos damos cuenta de que no es un visado de estudiante o de otra cosa. Y entonces luchamos o intentamos encontrar una solución, cómo podemos cambiarlo para que la persona pueda trabajar como cuidadora.

Debora: Eso no siempre funciona. Por desgracia, también hemos tenido casos en los que simplemente tengo que decir que no es posible, que no funciona así. Así que tenemos grandes problemas con los cuidadores de terceros países mayores de 45 años. Eso significa que tienen que tener una cotización para la pensión en su cuenta bloqueada, porque si no, no funciona. Y es que si me contratan cuando tengo más de 45 años como nacional de un tercer país, no he cotizado para la pensión. Como lo haría en un país que tenga un sistema de pensiones reconocido, que en realidad no existe fuera de la UE. En otras palabras, me encuentro con el problema de que o bien necesito un sueldo para ahorrar suficiente dinero o cotizar al fondo de pensiones hasta que me jubile. O tengo un saldo acreedor, tengo activos que puedo ingresar en una cuenta bloqueada para que funcione. Y, por supuesto, si soy un cuidador que viene aquí y tengo 49 años y el empleador dice, yupi, mucha experiencia, estupendo, quizás incluso pueda hablar un excelente alemán, tenemos un enorme problema en términos de inmigración.

Debora: Y luego buscar soluciones, hablar con la Agencia Federal de Empleo y luego decir, vale, qué habría, qué maneras hay de encontrar todavía un camino. Son sesiones de asesoramiento que casi nadie hace. Así que luego hay que trabajar en red con las agencias individuales, con las autoridades individuales y también decir, vamos gente, cómo podemos encontrar una salida a este problema.

Christian: Lo que me interesa es que hace poco vi un documental sobre deportaciones y la diferencia es que no buscan asilo. Es decir, vienen aquí porque dijeron en su país de origen, yo trabajaría en Alemania. Una agencia dijo, vale, hemos encontrado una empresa allí que te contrataría. Vale, eso encaja. Así que la persona viene aquí, tiene que cumplir los requisitos y puede trabajar aquí en algún momento. Pero, por supuesto, no son alemanes, así que siguen teniendo un pasaporte extranjero o el pasaporte de su país de origen. ¿Hasta qué punto tienen que preocuparse estas personas por la posibilidad de tener que abandonar el país? ¿Cuál es la diferencia entre alguien que pide asilo y alguien que viene aquí a trabajar? Porque las personas que solicitan asilo también trabajan aquí. ¿Se quedan aquí?

Debora: Eso está muy claro. Hay dos vías completamente diferentes. Está la vía de la Ley de Inmigración de Trabajadores Cualificados. Esto significa que tengo empleadores potenciales, he completado una cualificación o vengo como aprendiz, entonces tengo un certificado de fin de estudios y vengo a Alemania con un visado, que me permite o bien buscar un empleador aquí, o bien hacer un aprendizaje o buscar empleo. No importa si tengo o no que obtener cualificaciones adicionales en este ámbito. Pero estas son las tres opciones que tengo. Puedo venir aquí a buscar trabajo, a hacer una formación o a buscar empleo. Y eso siempre me da un visado, que me permite claramente venir a Alemania y realizar ese trabajo. Eso no tiene nada que ver con la deportación.

Christian: ¿Así que nadie tiene que preocuparse por tener que volver a marcharse?

Debora: No, a menos que cambie el propósito. Así que si vengo a hacer una formación y no consigo llevarla a cabo, por ejemplo, y luego tengo tanto tiempo para buscar un nuevo lugar de formación, que no encuentro un nuevo lugar de formación, entonces claro que me tengo que ir. Eso está claro, por supuesto. Así que la palabra deportación no tiene nada que ver con la migración laboral. En realidad no tiene nada que ver. Cuando hablamos de deportación, en realidad estamos hablando de los que han solicitado asilo aquí. Y hay dos categorías completamente diferentes. Si vengo a Alemania y pido asilo, me aceptarán en el procedimiento de asilo. Por el momento. Así son las cosas. Y en el procedimiento de asilo se puede decidir que me conceden asilo,

todo está bien, puedo ir a trabajar, hacer de todo, incluso entonces la deportación no es un tema. La deportación se convierte en un tema cuando se rechaza mi solicitud de asilo. Entonces paso de estar autorizado a estar tolerado y entonces, en determinadas circunstancias, pueden deportarme porque mi solicitud de asilo, es decir, mi razón para estar aquí, ya no es válida. Pero, de nuevo, hay puntos de vista muy diferentes. Tienes que darte cuenta de que no se puede deportar a todos los países porque se necesita un acuerdo bilateral con los países. Así que, desde ese punto de vista, siempre creo que es muy importante que tengamos muy claro de qué estamos hablando, porque en este momento está muy difuso en política lo que es y lo que no es posible. Pero jurídicamente está muy claro.

Eva: ¿Hay también consultas de cuidadores que en algún momento están dispuestos a solicitar la nacionalidad alemana y son ustedes también el punto de contacto?

Debora: Exacto, sí. También podemos hacerlo. No es un caso raro. Es más para cuidadores que ya están aquí y llevan tiempo trabajando aquí. Muchos vienen a trabajar como asistentes y luego tienen que esperar a que se les reconozca. Y como he dicho antes, la vida se interpone. Y entonces se tarda más. Y puede ser que haya pasado tanto tiempo al mismo tiempo que se puede solicitar un pasaporte nacional, es decir, alemán, se puede naturalizar y simplemente hay que cumplir ciertos requisitos. Exactamente.

Christian: Esto es casi el final, Debora, pero me interesaría saber qué le gustaría ver en el futuro. ¿Qué necesito mejorar? ¿Qué te facilita el trabajo? ¿Qué es realmente útil de alguna manera para las personas que vienen aquí? ¿A qué más podría prestarse atención?

Debora: Esperaría, y creo que esto coincide con mi experiencia con los cuidadores y aprendices que vienen del extranjero. Que las empresas no piensen que la integración se produce por sí sola. Es decir, que tengan el valor de invertir más en la integración de todos los empleados. Ese sería mi deseo, que la gente dijera, sí, esto es algo en lo que estoy invirtiendo y también estoy invirtiendo en mi empresa, porque invertir en mi empresa significa invertir en mis empleados, sobre todo para volver a generar aprecio. Así que creo que es un punto extremadamente importante que siempre hablemos de que

la asistencia está con las personas, pero un centro de asistencia también está con las personas. Y eso significa que, con mis empleados, tenemos que volver a enseñarles a apreciarles. Tenemos que volver a una relación en la que podamos dar las gracias por lo que hacen los cuidadores. Porque todos envejecemos.

Debora: Ese sería mi deseo. Y creo que también coincide con el de muchos cuidadores y aprendices que vienen aquí. Que no nos olvidemos de la integración social. Hay un dicho que dice que llamamos a trabajadores cualificados y llegaron personas. Quizá deberíamos pensar más en seres humanos y en cómo podemos apoyar a los profesionales en este sentido.

Christian: Unas palabras finales estupendas, ¿verdad, Eva?

Eva: Sí, yo también lo creo. Así que la integración no termina cuando se contrata a las personas, sino que es un proceso continuo en el que todos los miembros de la empresa deben participar, incluso los equipos y demás. Creo que ha quedado bastante bien y que usted es sin duda un buen apoyo para las personas. Así que muchas gracias por presentar su trabajo. Ha sido un gran placer. El tema siempre está de actualidad y nos acompañará durante décadas. Por eso fue una visión apasionante.

Christian: Tengo curiosidad por ver si otros estados federales seguirán su ejemplo y posiblemente introduzcan centros de asesoramiento para facilitar las cosas a todos los implicados. Por ejemplo, tuvimos un episodio con el hospital de Osnabrück y lo hicieron todo ellos mismos. Había una persona responsable. Por supuesto, es estupendo tener un centro de asesoramiento descentralizado que pueda ocuparse de un área mucho mayor.

Debora: Exactamente, esa es también mi experiencia. Las clínicas pueden permitirse tener a una persona en plantilla que se ocupe de esto. Pero hay demasiadas pequeñas que no pueden hacerlo. Y por eso creo que estaría bien que otros estados federados pudieran reunir el dinero necesario para crear un centro de asesoramiento descentralizado como este. Es decir tal vez podríamos ser un pequeño faro.

Eva: Creo que donde esto también juega un papel es en el hecho de que la gente también puede venir aquí y no estar satisfecha con su propio empleador y luego querer cambiar y entonces estas cuestiones de alguna manera permanecen a nivel individual y por eso este centro de asesoramiento es quizás también útil para mirar a nivel individual.

Christian: Ese es otro buen punto, estás ligado al empleador, entonces exactamente. Sí, Debora, muchas gracias por haberte tomado el tiempo de hablar con nosotros sobre el BBeFaP, el centro de asesoramiento de Berlín para el personal de enfermería con cualificaciones extranjeras. Y quien tenga alguna pregunta o sugerencia o lo que sea, no dudes en ponerte en contacto con nosotros en übergabe.de. También eres bienvenido a debatir en nuestra comunidad. También podemos abrir el tema allí. Por supuesto, los afectados también pueden ponerse en contacto allí. Así que cualquiera que haya venido aquí desde el extranjero y quiera hablar de sus propias experiencias, quizás incluso de las buenas experiencias que han funcionado bien, entonces todos podemos aprender algo de ellos. No dudas en hacerlo. Más información se puede encontrar en übergabe.de. Eva, te deseo un buen día y me gustaría dar las gracias de nuevo a Debora.

Debora: Muchas gracias por recibirme.

Christian: Pues que tengan un buen día. Hasta luego.

Debora: Adiós.

Eva: Adiós.