

Empfehlungskatalog für eine kultursensible Pflege

Der vorliegende Empfehlungskatalog für eine kultursensible Pflege ist im Rahmen der Fachtagung und dem Jahrestreffen des Forums für eine kultursensible Altenhilfe, Regionalgruppe Süd, mit dem Thema „*Welche Rahmenbedingungen braucht die Pflege für die Umsetzung der Kultursensibilität?*“ am 28.11. 2012 in Ludwigshafen entstanden. Er wurde vom Projekt Willkommen Vielfalt leicht bearbeitet.

Da sich die Einrichtungen in unterschiedlichen Phasen der Umsetzung des kultursensiblen Prozesses befinden, können einige der unten aufgeführten Empfehlungen von den Einrichtungen, die sich bereits in einer fortgeschrittenen Phase befinden, schon erfüllt sein.

KONZEPT & ARBEITSANSATZ

ORGANISATIONSSTRUKTUREBENE
<ul style="list-style-type: none"> • Kultursensibles Pflege-Konzept einführen - am besten in einem partizipativen Prozess entwickeln (Einbeziehung der MitarbeiterInnen und Ehrenamtlichen und/oder Angehörigen von Menschen mit Migrationshintergrund)
<ul style="list-style-type: none"> • Installierung einer Projektstruktur innerhalb der Einrichtung für die Implementierung und Fortschreibung der Kultursensibilität als Querschnittsthema in der Organisation
<ul style="list-style-type: none"> • Willkommenskultur entwickeln Integration und Vorurteile in themenbezogenen Arbeitskreisen sukzessiv bearbeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Deutsche Heimbewohner und deren Angehörige über die kultursensible Ausrichtung der Einrichtung informieren, mit einbeziehen
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sowohl</i> kleine kulturspezifische Bewohnergruppen (z.B. Muslime) <i>als auch gemischte Wohngruppen</i> (interkulturelle Mischung) vorsehen. Die Zuordnung der einzelnen Bewohner entsprechend ihrer Wünsche (sich nach den Bedürfnissen erkundigen, sich in der ethnischen Gemeinschaft geborgen fühlen, Angemessenheit (Verträglichkeit der Persönlichkeiten) beachten)
<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Betreuung der Familie als Bestandteil der Pflegeleistungen vorsehen Aus den bisherigen Erfahrungen der fortgeschrittenen Einrichtungen, ist die individuelle Betreuung bei Familien von Migranten Patienten / Nutzer eindeutig höher, als bei den Angehörigen von deutschen Bewohnern, Es kann auch eine höhere Anzahl von Verwandten aus der Familie geben, die sich gleichzeitig um den Pflegebedürftigen bemühen
<ul style="list-style-type: none"> • Offenheit und Klarheit gegenüber den Bewohnern und deren Angehörigen im Hinblick auf die Erfüllung derer Erwartungen. Bewohner und deren Angehörige nach ihren Erwartungen an die Einrichtung fragen, Grenzen der Einrichtung und Möglichkeiten im Hinblick auf Berücksichtigung der individuellen, kulturellen und religiösen Bedürfnisse erklären
<ul style="list-style-type: none"> • Einbindung der Angehörigen und ehrenamtlich tätigen Migranten als soziale und kulturelle Ressourcen für die Gewährleistung von Lebensqualität und Kontinuität des Patienten / Bewohners
<ul style="list-style-type: none"> • Neue Herangehensweisen im Umgang mit Hilfsbedürftigen Menschen mit anderen kulturellen Wurzeln ausprobieren und aus den Erkenntnissen der reflektierten Erfahrung das Kultursensible Konzept weiterentwickeln (<i>lernende Organisation</i>)
<ul style="list-style-type: none"> • Angebote der Einrichtung mit dem Sozialraum verbinden. Damit soll eine Durchlässigkeit zwischen Einrichtung und Umfeld erreicht werden, die eine höhere Akzeptanz und die Erschließung bzw. der Austausch von Ressourcen bewirken soll
<ul style="list-style-type: none"> • Interdisziplinäre Qualitätszirkel für die kultursensible Ausrichtung der Einrichtung bilden <ul style="list-style-type: none"> ○ Einrichtungsintern oder ○ einrichtungsübergreifend Damit soll <i>sowohl</i> der Erkenntnisaustausch und die gegenseitige Beratung unter den Einrichtungen ermöglicht werden <i>als auch</i> eine Weiterentwicklung des kultursensiblen Ansatzes erzielt werden
<ul style="list-style-type: none"> • Verankerung der Kosten im Finanzbudget: Einplanung des Mehraufwands in das Einrichtungsbudget und die Personalplanung

ABLAUF & ORGANISATION der PFLEGE
<ul style="list-style-type: none"> • Flexible Pflegezeiten bei der Erstellung der Dienstpläne vorsehen
<ul style="list-style-type: none"> • Tagesablauf anpassen an die individuell, kultur- u religionsgeprägte Tagesstruktur der Bewohner /Klienten
<ul style="list-style-type: none"> • Religiöse Wünsche in den Abläufen einplanen und die Umsetzung sicher stellen
<ul style="list-style-type: none"> • Pufferzeiten für das Ausprobieren von neuen Ansätzen und Lösungen einplanen
<ul style="list-style-type: none"> • Zeit für die individuelle Betreuung der Familie in den Pflegeabläufen einplanen
<ul style="list-style-type: none"> • Gleichgeschlechtliche Pflege ermöglichen durch entsprechende Anpassung des Dienstplans
<ul style="list-style-type: none"> • Offene Besuchszeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Einrichtung von Übernachtungsmöglichkeiten für die Angehörigen und für Besucher oder Vermittlung preiswerter Übernachtungsmöglichkeiten in der Nähe
<ul style="list-style-type: none"> • Info-Tafel und Schilder in der Einrichtung zur besseren Orientierung und Verständigung mit Piktogrammen
<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Gestaltung der Räume die Biographie und Herkunftskultur berücksichtigen (Heimatgefühl)
PERSONALEBENE
<ul style="list-style-type: none"> • MitarbeiterInnen als Ressourcen für den kultursensiblen Öffnungsprozeß erkennen (muttersprachliche Mitarbeiter oder Mitarbeiter mit Auslandserfahrung oder mit tragfähigen Kontakten zu Migrantengruppen) und im Prozess aktiv einbinden
<ul style="list-style-type: none"> • Einstellungen zu Migranten/innen und Vorurteile in themenbezogenen Arbeitskreisen sukzessiv bearbeiten
<ul style="list-style-type: none"> • Muttersprachliche Mitarbeiter der Einrichtung als Ressource sehen und für Kontakt und Netzwerkaufbau nutzen
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisierung aller Mitarbeiter auf die soziokulturelle Herkunft bzw. auf die Migrationsgeschichte der Patienten / Bewohner durch Vermittlung vom Hintergrundwissen über Migration und Herkunftsländer sowie über Flucht und Vertreibung älterer Deutscher
<ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisierung und Vorbereitung des Personal auf den Umgang mit kulturell und religiös geprägten Bedürfnisse der hilfsbedürftigen Menschen durch ein aufbauendes Qualifizierungsprogramm
<ul style="list-style-type: none"> • Interkulturelle Kompetenz und selbstkritischen Reflexion der Erfahrungen der Mitarbeiter fördern und ermöglichen
<ul style="list-style-type: none"> • Fortbildungen über „Kultursensible Pflege“ und „Interkulturelle Kompetenz“ für die Mitarbeiter in der Pflege und Betreuung als Standard der Personalentwicklung Kontinuierliche Fortbildung des Personals (möglichst aus allen Bereichen, aber insb. Pflege- und Leitungskräfte) <ul style="list-style-type: none"> ○ Aufbauende Fortbildung in interkulturelle Kompetenz als Schlüsselkompetenz ○ Mehrsprachigkeit fördern ○ Wissen über andere Kulturen und Wertsysteme z.B. Rituelle Vorstellungen kennen lernen /Kulturwissen
<ul style="list-style-type: none"> • Interkulturellen Kompetenz als Schlüsselkompetenz bei Leitungskräften wie auch bei wie auch bei Neubewerbungen (Interkulturelle Kompetenz als Bestandteil des Anforderungsprofils)
<ul style="list-style-type: none"> • Muttersprachliches Fach-Personal bei Neueinstellungen fördern
<ul style="list-style-type: none"> • Muttersprachliches Personal in Leitungspositionen fördern
<ul style="list-style-type: none"> • Regelmäßige Reflexionsräume , z.B. als Teil der Dienstbesprechung (d.h. Zeit zur Reflexion einplanen), um Erkenntnisse aus der praktischen Umsetzung der Kultursensibilität zu gewinnen

<ul style="list-style-type: none"> • Interkulturelle Teamentwicklung fördern Vorurteile und Diskriminierung ansprechen und besseren Umgang damit entwickeln, gemeinsames Lernen statt Pflege von Migranten automatisch auf Muttersprachler zu delegieren, von einander lernen statt Kompetenzen-Konkurrenz, partnerschaftliches Arbeiten statt eingeschliffrer Hierarchien, gemeinsame Entscheidungen über Pflegegrundsätze und Regeln
<ul style="list-style-type: none"> • Muttersprachliche ehrenamtliche Begleiter gewinnen, fördern und qualifizieren
<ul style="list-style-type: none"> • Fachkräfte und muttersprachliche ehrenamtliche Begleiter auf die Zusammenarbeit vorbereiten und durch gemeinsame Reflexionsräume unterstützen
ANGEBOTSEBENE
<ul style="list-style-type: none"> • Entwicklung zugehender Angebote, um sowohl präventiv zu intervenieren als auch um frühzeitig Akzeptanz für professionelle Pflege bei den Migranten zu fördern
<ul style="list-style-type: none"> • Angebote der Einrichtung mit dem Umfeld/Sozialraum verbinden. Damit soll eine Durchlässigkeit zwischen Einrichtung und Umfeld erreicht werden, die eine höhere Akzeptanz und die Erschließung bzw. der Austausch von Ressourcen bewirken soll.
<ul style="list-style-type: none"> • Sowohl kleine kulturspezifische Bewohnergruppen (z.B. Muslime) als auch gemischte Wohngruppen (interkulturelle Mischung) vorsehen. Die Zuordnung der einzelnen Bewohner entsprechend ihren Wünschen (sich nach seinem Bedürfnis in die ethnische Gemeinschaft sich geborgen zu fühlen erkundigen) als auch nach Angemessenheit (Verträglichkeit der Persönlichkeiten)
VERSORGUNG & VERPFLEGUNG
<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle und kulturspezifische Essenswünsche berücksichtigen
<ul style="list-style-type: none"> • Landesspezifische Gerichte regelmäßig anbieten
<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit mit landeseigenen Lokalen, Gaststätten und Lieferanten erproben
<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Zubereitung vor Ort ermöglichen und unterstützen z.B. in der Wohnküche der Wohngruppe, die auch von Angehörigen genutzt werden kann
<ul style="list-style-type: none"> • Angehörigen und ehrenamtlichen Begleiter bei der Zubereitung der Mahlzeiten einbeziehen
<ul style="list-style-type: none"> • Essen auf Räder kultursensibel ausrichten: d.h. auch Gerichte aus anderen Ländern in den Angebotsplan aufnehmen
PFLEGE
<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauensaufbau und Verständigung als zentraler Bestandteil der Pflege: Zeit und Raum für Vertrauensbildung einplanen
<ul style="list-style-type: none"> • Kultur- und migrationssensible Anamnese und kultursensible Biographiearbeit als Bestandteil des eigenen pflegerischen Ansatzes
<ul style="list-style-type: none"> • Flexible Pflegezeiten in den Dienstplänen vorsehen
<ul style="list-style-type: none"> • Gleichgeschlechtliche Pflege ermöglichen
<ul style="list-style-type: none"> • Familie in die Pflege einbeziehen
<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle Betreuung der Familie als Bestandteil der Pflegeleistungen vorsehen Aus den bisherigen Erfahrungen der fortgeschrittenen Einrichtungen, ist die individuelle Betreuung bei Familien von Migranten Patienten / Nutzer eindeutig höher, als bei den Angehörigen von deutschen Bewohnern, Es kann auch eine höhere Anzahl von Verwandten aus der Familie geben, die sich gleichzeitig um den Pflegebedürftigen bemühen.
<ul style="list-style-type: none"> • Pflegekonzept muttersprachlich erläutern
<ul style="list-style-type: none"> • kultursensible Aspekte bei der palliativen Versorgung mit Hilfe der Fachleuten aus dem jeweiligen Kulturkreis in Erfahrung bringen und integrieren
SEELSORGERISCHE BEGLEITUNG
<ul style="list-style-type: none"> • Seelsorgerische Betreuung und Begleitung sicherstellen
<ul style="list-style-type: none"> • Individuelle kultur- und religionssensible Sterbebegleitung ermöglichen durch die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Glaubensgemeinschaften

<ul style="list-style-type: none"> • Religiöse Riten und Feiern in der Einrichtung in der Muttersprache in Zusammenarbeit mit den jeweiligen Glaubensgemeinschaften organisieren (Gottesdienste, Freitagsgebete etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Umsetzung von Religiösen Wünschen als Bestandteil der Pflege bzw. der Einrichtungsleistungen aktiv anbieten. (Vgl. Aufbau einer Kooperationsstruktur mit den jeweiligen Glaubensgemeinschaften).
<ul style="list-style-type: none"> • Räume für die Ausübung der religiösen Bedürfnisse einrichten.
<ul style="list-style-type: none"> • Kultursensible Aspekte bei der Sterbebegleitung in Zusammenarbeit mit den Seelsorgern aus den jeweiligen Glaubensgemeinschaften recherchieren und integrieren
<h3>KOMMUNIKATION & VERSTÄNDIGUNG</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • Sicherstellung von zeitnaher, sprachlicher und kultureller Verständigung als Bestandteil der Pflege- und Betreuungsbeziehung
<ul style="list-style-type: none"> • Vertrauensaufbau als wichtiger Bestandteil von Kommunikation und Verständigung mit hilfsbedürftigen Menschen und deren Angehörigen
<ul style="list-style-type: none"> • Kooperation mit Interkulturellen Vermittlern, Migrantenorganisationen und Migrationsberatungsstellen
<ul style="list-style-type: none"> • Muttersprachliche ehrenamtliche Begleiter zur Unterstützung des Verständigungsprozesses vorbereiten und auch Zusammenarbeit mit den Pflegebegleitern einbinden
<ul style="list-style-type: none"> • Verträge für die eigenen Dienstleistungen in der Muttersprache bereitstellen und sich vergewissern, dass der Inhalt vom Patienten / Bewohner wirklich verstanden wurde.
<h3>SOZIALE ANBINDUNG & Gesellschaftliche TEILHABE</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Tagesgestaltung nachfragen, ob der Kontakt zu Gruppen der eigenen Herkunftsgemeinschaft gewünscht ist, wenn ja. zu welchen, den Kontakt, die Teilnahme an den gemeinsame Aktivitäten ermöglichen
<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Gestaltung von aktivierenden Angeboten, Sprache und soziokulturellen Hintergrund des Bewohners berücksichtigen (Erinnerungsarbeit, Lieder, Musik etc.)
<ul style="list-style-type: none"> • Bei der Tagesgestaltung Angehörige und Ehrenamtliche aktiv einbeziehen
<ul style="list-style-type: none"> • Feste und Höhepunkte der jeweiligen Herkunftsgemeinschaft der Bewohner in der Einrichtung mit Ansprechpartnern der Community gemeinsame gestalten
<h3>ÖFFENTLICHKEITSARBEIT & ZUGANG zu der ZIELGRUPPE</h3>
<ul style="list-style-type: none"> • Mehrsprachiges Infomaterial über die Einrichtung und deren Angebote zur Verfügung stellen. Wichtig: klar und übersichtlich, in leicht verständlicher Sprache und durch Bilder- bzw. Piktogramme gestützt!
<ul style="list-style-type: none"> • Liste über muttersprachliche Angebote im Einzugsgebiet bzw. stadtweit bereit halten Kommune sowie bei Kooperationspartnern aus der jeweiligen Migrantengruppe (vergleiche Punkt VERNETZUNG)
<ul style="list-style-type: none"> • Für die Informationsvermittlung und Sensibilisierung - am besten über Multiplikatoren / Schlüsselpersonen - informelle Gruppen wie auch die lokale Infrastruktur der jeweiligen Community nutzen: Geschäfte, Läden, Lokale, Treffpunkte, muttersprachliche Ärzte, Unternehmer/ Dienstleister - nicht nur im Gesundheitsbereich.
<ul style="list-style-type: none"> • Über Multiplikatoren Kontakt zu potentiellen Nutzern (ältere Migranten) knüpfen und Vertrauen aufbauen (evtl. ist es schwierig, Multiplikatoren zu erkennen und zu gewinnen)
<ul style="list-style-type: none"> • Zusammenarbeit mit Organisationen und Institutionen, wie; Konsulate, Glaubensgemeinde, Beratungsdienste, und zu muttersprachigen Medien suchen.
<ul style="list-style-type: none"> • Feierlichkeiten als Gelegenheiten nutzen, um Kontakt aufzunehmen und Vertrauen aufzubauen, gegenseitige Einladungen bis hin zur gemeinsame Organisation von Aktivitäten.

<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsame Veranstaltungen (Altenhilfe -MigrantenCommunities - Migrationsdienste) möglichst auch in den vertrauten Orten der jeweiligen Community realisieren.
<ul style="list-style-type: none"> • Angehörige und ehrenamtliche Begleiter einbeziehen (Ressource) zur Erschließung von Zugängen zu potentiellen Nutzern wie zu Migranten-Communities; Vorgehensweise gemeinsam planen und erproben.
<p>VERNETZUNG</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Migrationsdienste und Migrantenorganisationen informieren und einbeziehen
<ul style="list-style-type: none"> • muttersprachliche Mitarbeiter der Einrichtung als Ressource sehen und für Kontakt und Netzwerkaufbau nutzen
<ul style="list-style-type: none"> • Förderung des Austausches zwischen den Aktivitäten der Einrichtung und der jeweiligen Communities
<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau eines Netzwerk zu muttersprachlichen Ärzten
<ul style="list-style-type: none"> • Austausch mit anderen Einrichtungen, die kultursensibel arbeiten, aufbauen und pflegen , zum Zwecke gegenseitiger Beratung und Unterstützung bei der Umsetzung der kultursensiblen Pflege, wie auch zur Weiterentwicklung des Ansatzes (Erkenntnissen aus der Praxisumsetzung)
<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitskreise , bzw. Qualitätszirkel zum Thema kultursensible Pflege aufbauen und pflegen
<ul style="list-style-type: none"> • Aufbau eines Sprach- u Kulturmittler-Netzes in Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen / Organisationen
<ul style="list-style-type: none"> • Gemeinsame Organisation und Nutzung von Qualifizierungsangeboten „Kultursensible Pflege“ „„Interkulturelle Kompetenz“ , Austauschprogramme