



Handreichung 2

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Interkulturelle Öffnung – ein Organisationsentwicklungsprozess

Empfehlungen für den Aufbau von Projektstrukturen
und für mögliche Interventionsfelder



Wir sind München
für ein soziales Miteinander



Interkulturelle
Altenhilfe und
Langzeitpflege

Impressum

Herausgeberin und Bezugsquelle
Landeshauptstadt München
Sozialreferat
Amt für Soziale Sicherung
St. Martin-Str. 53
81669 München
Telefon: 089 233-68358
Internet: www.muenchen.de/ik-altenhilfe-pflege

Verfasst von:
Anke Kayser (M.A.)
Fachstelle Interkulturelle Altenhilfe und Langzeitpflege
Amt für Soziale Sicherung

Gestaltung:
Valentum Kommunikation GmbH

Druck:
Stadtkanzlei
Gedruckt auf Papiersorte aus 100 Prozent Recyclingpapier

Stand: Januar 2023

Inhalt

| | |
|---|----|
| Einleitung | 4 |
| 1. Das städtische Gesamtprojekt | 6 |
| 2. Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege – ein Organisationsentwicklungsprozess | 7 |
| 3. Die Bedeutung der Vielfalt der Träger und der Modelleinrichtungen für das Münchner Gesamtprojekt | 9 |
| 4. Empfehlungen zum Aufbau von Projektstrukturen | 9 |
| 4.1 Ein klares Bekenntnis auf Führungsebene | 10 |
| 4.2 IKÖ-Projektleitung, Rolle und Positionierung im Unternehmen | 10 |
| 4.3 Steuerungsgruppe, Projektgruppe und Arbeitsgruppen einrichten | 11 |
| 4.4 Alle Mitarbeitenden müssen mit in das „IKÖ-Boot“ geholt werden | 12 |
| 4.5 Einbezug der Perspektive der Bewohner*innen, An- und Zugehörigen sowie Schlüsselpersonen aus Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden | 13 |
| 4.6 Das Projekt Interkulturelle Öffnung nach innen und nach außen sichtbar machen | 13 |
| 4.7 Externe Prozessbegleitung | 14 |
| 4.8 Kooperation mit Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden von Beginn an | 14 |
| 5. Zusammenfassung der Empfehlungen für Projektstrukturen und Strukturen zur nachhaltigen Implementierung | 15 |
| 6. Interkulturelle Organisationsentwicklung in der Langzeitpflege – mögliche Interventionsfelder und Ansatzpunkte | 16 |
| Anlage 1: Baustein 1 – Indikatoren der Interkulturellen Organisationsentwicklung | 18 |

Einleitung

Die Landeshauptstadt München hat in Zusammenarbeit mit Kooperationspartner*innen von 2014 bis 2020 das Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ erfolgreich umgesetzt. Ein umfassender Projektabschlussbericht¹ wurde bereits im Jahr 2020 dem Stadtrat vorgelegt und veröffentlicht. Aus diesem umfassenden Projektabschlussbericht sind Teilhandreichungen entstanden, die jeweils bestimmte inhaltliche Schwerpunkte der Interkulturellen Öffnung behandeln. Mit dieser Reihe der Teilhandreichungen möchten wir es Ihnen erleichtern, Ergebnisse aus dem städtischen Gesamtprojekt in ihrer Pflegeeinrichtung – wo möglich und sinnvoll – zu übertragen. Diese Handreichungen beschreiben konkret, wie Maßnahmen zur interkulturellen Öffnung in den Modelleinrichtungen umgesetzt wurden. Damit möchten wir Ihnen ermöglichen, von den Erfahrungen in den Modelleinrichtungen zu profitieren und in Ihrer Pflegeeinrichtung weitere Schritte zur interkulturellen und diversitätsorientierten Öffnung zu gehen. Die Handreichungen enthalten zusätzlich weitere Hinweise auf Hilfsmittel und nützliche Literatur.

Die vorliegende Handreichung 2 befasst sich mit der Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege als einem Organisationsentwicklungsprozess. Das erste Kapitel geht auf die Bedeutung der strategischen Steuerung ein. Das zweite Kapitel skizziert die Wichtigkeit der Vielfalt der Träger*innen und der Modelleinrichtungen für das Gesamtprojekt. Im dritten Kapitel werden konkrete Empfehlungen zum Aufbau von Projektstrukturen für den interkulturellen Organisationsentwicklungsprozess formuliert. Diese Empfehlungen stützen sich auf die Prozessevaluationen, die im Verlauf und am Ende der Projektumsetzung durchgeführt wurden. Die Übersicht im Kapitel vier fasst die Empfehlungen für Projektstrukturen zusammen. Im fünften Kapitel werden abschließend mögliche Interventionsfelder und Ansatzpunkte für die Interkulturelle Organisationsentwicklung dargestellt. Eine Anlage und Tipps ergänzen dies.

¹ www.muenchen.de/ik-pflege

Übersicht über die Teilhandreichungen

Die Handreichung 1 bietet eine Einführung in das Thema und einen Überblick über das Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“. Die weiteren Teilhandreichungen mit unterschiedlichen Schwerpunkten beschreiben Good-Practice-Beispiele aus dem Gesamtprojekt. Zusätzlich enthalten die Handreichungen weitere Hinweise auf Hilfsmittel und nützliche Literatur.

Handreichung 1: Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ in München 2014 bis 2020. Einführung und Überblick

Handreichung 2: Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege – ein Organisationsentwicklungsprozess. Empfehlungen für den Aufbau von Projektstrukturen und für mögliche Interventionsfelder

Handreichung 3: Good-Practice-Beispiele – Organisationskultur, Öffentlichkeitsarbeit, Vernetzung

Handreichung 4: Good-Practice-Beispiele – Personalentwicklung

Handreichung 5: Good-Practice-Beispiele – Transkulturelle Pflegeanamnese, migrationssensible Biografiearbeit und Schmerzerfassung

Handreichung 6: Good-Practice-Beispiele – Überwindung von Sprachbarrieren

Handreichung 7: Good-Practice-Beispiele – Gestaltungs- und Umbaumaßnahmen

Handreichung 8: Good-Practice-Beispiele – Leibliches Wohl, kulturelle und soziale Angebote

Handreichung 9: Good-Practice-Beispiele – Spiritualität und Religion

Alle Handreichungen stehen kostenlos zum Herunterladen zur Verfügung:
www.muenchen.de/ik-altenhilfe-pflege

1. Das städtische Gesamtprojekt

Unsere Münchner Stadtgesellschaft wird immer vielfältiger und älter. Senior*innen mit Migrationsgeschichte gehören – auch in unserer Stadt – zu den am schnellsten wachsenden Bevölkerungsgruppen. Mit zunehmendem Alter steigt generell der Unterstützungs- und Pflegebedarf. Dies gilt auch für ältere Migrant*innen. Die Kommune sowie die Träger von Einrichtungen der Offenen Altenhilfe und Langzeitpflege sind gefordert, ihre Dienstleistungen und Angebote vielfaltsorientiert weiterzuentwickeln und so zu gestalten, dass diese auch die Bedürfnisse der älteren Migrationsbevölkerung berücksichtigen. Zugangsbarrieren müssen weiter abgebaut und die Bedingungen für eine chancengleiche Versorgung müssen gefördert werden.

Vor diesem Hintergrund setzte – wie bereits in der Einleitung skizziert – die Landeshauptstadt München in Zusammenarbeit mit Kooperationspartner*innen von 2014 bis 2020 das Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ erfolgreich um.

Abbildung 1: Kooperationspartner*innen im Gesamtprojekt

| | |
|--|--|
|  | Horst-Salzman-Zentrum |
|  Bayerisches Rotes Kreuz BRK-Kreisverband München | Haus Alt-Lehel |
|  Diakonie München und Oberbayern Hilfe im Alter | Evangelisches Pflegezentrum Westend (Leonhard-Henninger-Haus) |
|  | Haus Heilig Geist Hans-Sieber-Haus Haus an der Rümmanstraße |
|  SeniorenWohnen BRK <i>Ihr Plus im Alter</i> | SeniorenWohnen Kieferngarten |
|  aufschwungalt neue wege zukunft | Institut aufschwungalt |
|  DER PARITÄTISCHE BAYERN Bezirksverband Oberbayern | Paritätischer Wohlfahrtsverband Bayern, Bezirksverband Oberbayern |

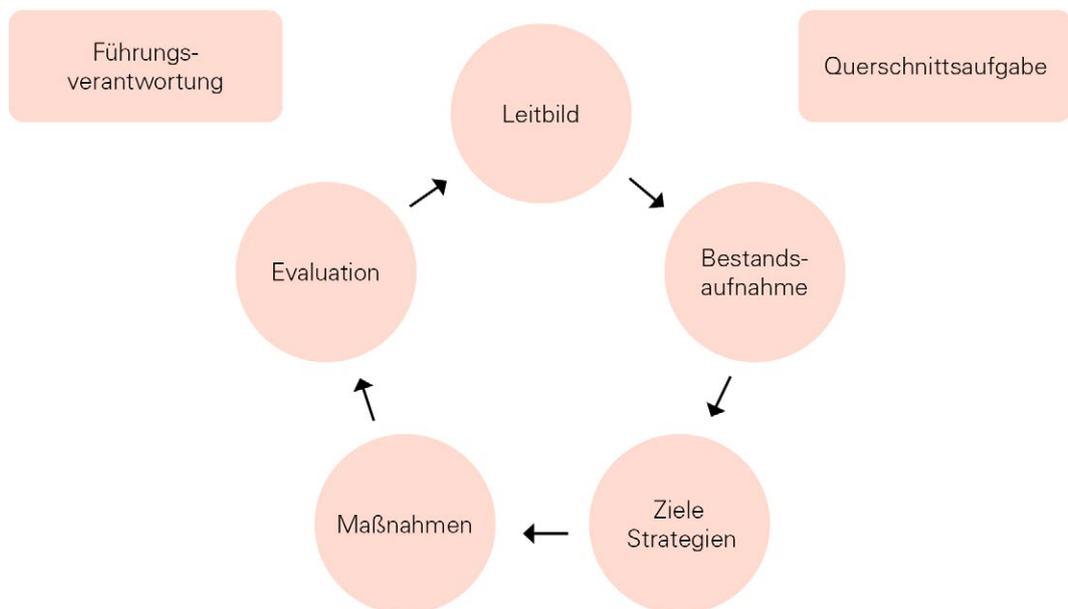
2. Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege – ein Organisationsentwicklungsprozess

Die Interkulturelle Öffnung (IKÖ) von Organisationen und Institutionen ist ein Prozess der Organisationsentwicklung (OE) und schließt alle organisationalen Arbeitsbereiche ein. Das gilt auch für teil- und vollstationäre Pflegeeinrichtungen und deren Träger. Bislang sind interkulturelle Öffnungsprozesse nicht normiert. Es liegen keine definierten ISO Kriterien vor und es fehlt ein bundesweiter Expertenstandard, der Empfehlungen zur Umsetzung bündelt und vereinheitlicht². Das ermöglicht den Einrichtungen einerseits, einfach loszulegen und an irgendeiner Stelle zu beginnen, führt gleichzeitig oftmals zu Orientierungslosigkeit, Frustrationen und Ressourcenverschleiß.

Interkulturelle Öffnung benötigt Steuerung

Interkulturelle Öffnung benötigt als ein Prozess der Organisationsentwicklung grundsätzlich strategische Steuerung. Strategische Steuerung gibt Orientierung, richtet den Fokus des Handelns auf vereinbarte Ziele und ermöglicht ein gemeinsames Vorgehen. Damit schafft sie die Basis für wirksames Handeln. Dieses Vorgehen wird häufig in einem Kreislauf dargestellt, der die wesentlichen Elemente für einen erfolgreichen Veränderungsprozess benennt.

Abbildung 2: Idealtypischer Verlauf der Projektsteuerung³



Der Prozess der interkulturellen Öffnung schließt die Auseinandersetzung mit der interkulturellen Orientierung ein. Die interkulturelle Orientierung spiegelt sich zum Beispiel im Leitbild und im Pflegeleitbild wider.

² Senatsverwaltung für Gesundheit, Pflege und Gleichstellung (2016): Interkulturelle Öffnung von stationären Einrichtungen der Altenpflege. Eine Handreichung. Berlin.

³ NIKO- Netzwerk Interkulturelle Öffnung Kommunen Bayern, VIA Bayern e V- Verband für Interkulturelle Arbeit (Hrsg.) (2016): Interkulturelle Öffnung kommunal. Im Rahmen der Broschürenreihe Kommune interkulturell, München.

„Interkulturelle Orientierung“ (Handschuck/Schröder 2012) bedeutet, dass Anerkennung, Wertschätzung, Offenheit und Gleichbehandlung die Leitlinien für eine Organisation und die in ihnen arbeitenden Menschen sind. Es geht darum, innere Einstellungen, also die Haltung, zu verändern, mit der Menschen einander begegnen. Eine solche Haltung drückt sich im Leitbild einer Organisation aus, findet sich in den Zielen wieder und verpflichtet als Querschnittsaufgabe alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf allen hierarchischen Ebenen und in allen Bereichen.“⁴

Eine veränderte Orientierung und Haltung sind wichtige Bausteine der Interkulturellen Öffnung (IKÖ), reichen aber bei weitem nicht aus, um nachhaltige Veränderungen zu bewirken. Interkulturelle Öffnung umfasst alle Bereiche und Ebenen einer Organisation – Organisationskultur, Organisationsstrukturen, Qualitätsmanagement, Personalentwicklung, Angebote, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung – und ist eine fortdauernde Querschnittsaufgabe.

Abbildung 3: Interventionsfelder für eine interkulturelle Organisationsentwicklung



Entscheidend für den Erfolg eines IKÖ-Prozesses ist es, zu Beginn eine sorgfältige Bestandsaufnahme (Ist-Analyse) durchzuführen, darauf aufbauend Ziele zu entwickeln und zu entscheiden, womit begonnen werden soll. Im nächsten Schritt wird ein Maßnahmenplan entworfen, in dem dargelegt ist, welche Aktivitäten ganz konkret umgesetzt werden sollen. Es ist wichtig, nicht erst am Ende des IKÖ-Projektes eine Evaluation durchzuführen, sondern prozessbegleitend immer wieder Evaluationsschleifen (Rückkoppelungsschleifen) einzubauen, damit im Umsetzungsprozess nachjustiert werden kann. Es kann notwendig sein, Ziele und entsprechende Maßnahmen anzupassen.

4 Ebenda

Tipp

Gute Übersichten und Empfehlungen für die Projektsteuerung bieten zum Beispiel:

IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, VIA Bayern e.V. (Hrsg.) (2021): Von der Interkulturellen Öffnung zur vielfaltsorientierten Organisationsentwicklung. Innovative Prozesse und Ansätze im Förderprogramm IQ, <https://www.netzwerk-iq.de/>, zuletzt gesichtet am 26. Januar 2023.

NIKO - Netzwerk Interkulturelle Öffnung Kommunen Bayern, VIA Bayern e V - Verband für Interkulturelle Arbeit (Hrsg.) (2016): Interkulturelle Öffnung kommunal. Im Rahmen der Broschürenreihe Kommune interkulturell, München. Download kostenlos unter: <https://www.via-bayern.de/publikationen/>, zuletzt gesichtet am 27. Juli 2022.

3. Die Bedeutung der Vielfalt der Träger und der Modelleinrichtungen für das Münchner Gesamtprojekt

Im Münchner Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ brachten die fünf verschiedenen Träger wie auch die sieben vollstationären Pflegeeinrichtungen unterschiedliche Ausgangssituationen und verschiedene Organisationskulturen mit (vergleiche Einleitung). Ein gleichförmiges Vorgehen im Prozess der Interkulturellen Öffnung (IKÖ) war explizit nicht vorgesehen, denn es sollten gerade diese Unterschiedlichkeiten berücksichtigt werden. So gingen die sieben vollstationären Pflegeeinrichtungen die Interkulturelle Öffnung mit unterschiedlichen Schwerpunkten an. Daraus resultierte, dass modellhaft zahlreiche Good-Practice-Beispiele erarbeitet und umgesetzt werden konnten. Im Projektverlauf konnten zudem wichtige Erkenntnisse in Bezug auf den IKÖ-Umsetzungsprozess und die nachhaltige Verankerung der IKÖ gewonnen werden.

Im folgenden Abschnitt werden auf der Grundlage der Projekterfahrungen Empfehlungen und Hinweise für den Aufbau von Projektstrukturen formuliert.

4. Empfehlungen zum Aufbau von Projektstrukturen

Interkulturelle Öffnung einer vollstationären Pflegeeinrichtung betrifft – wie bereits oben ausgeführt – alle Arbeitsfelder und Tätigkeitsbereiche einer Einrichtung. Das bedeutet allerdings nicht, auf allen Ebenen und in allen Arbeitsfeldern gleichzeitig mit dem Prozess zu starten. Zunächst einmal ist es wichtig, in der Planungsphase Rahmenbedingungen zu schaffen und Projektstrukturen aufzugleisen. Dies umfasst eine zeitliche Planung, die Bereitstellung von Ressourcen und die Benennung von Verantwortlichkeiten wie einer/eines Projektverantwortlichen, die Einrichtung einer Steuerungsgruppe und einer Projektgruppe oder Arbeitsgruppen.

IKÖ hat einen prozesshaften Charakter und benötigt neben der strategischen Steuerung ein klares Bekenntnis, Zeit, Geduld und Feingefühl. Erfahrungen aus der Praxis belegen, dass solche Prozesse – wie Veränderungsprozesse generell – grundsätzlich verschiedene Phasen durchlaufen. Höhen und Tiefen sind integraler Bestandteil von

belegen, dass solche Prozesse – wie Veränderungsprozesse generell – grundsätzlich verschiedene Phasen durchlaufen. Höhen und Tiefen sind integraler Bestandteil von systemischen Organisationsentwicklungsprozessen und in diesem Sinne auch für die Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege als „normal“ zu bezeichnen.

Ein solch komplexer Prozess erfordert von allen Akteur*innen viel Flexibilität und Durchhaltevermögen, auch weil sich strukturelle Rahmenbedingungen unmittelbar auf die Arbeit in der Pflege und der sozialen Betreuung auswirken. Nicht zuletzt deswegen ist es wichtig, realistische Ziele zu entwickeln und einen angemessenen Zeithorizont dafür festzulegen.

Die Erfahrungen aus dem Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ in Bezug auf den Aufbau von Projektstrukturen werden in den nächsten Abschnitten zusammenfassend als Empfehlungen dargestellt:

4.1 Ein klares Bekenntnis auf Führungsebene

Die Interkulturelle Öffnung ist ein Organisationsentwicklungsprozess und als eine strategische Aufgabe somit Führungsaufgabe. Die Projekterfahrungen belegen, dass Bekenntnis, Verpflichtung und Engagement von Seiten der Geschäftsführung und der Einrichtungsleitung klar und verbindlich vorhanden sein müssen. Darüber hinaus sollte dieses klare Bekenntnis regelmäßig intern und extern kommuniziert und manifestiert werden. Das Bekenntnis zur Interkulturellen Öffnung schließt ein, Ressourcen bereitzustellen wie beispielsweise für die Freistellung von Mitarbeitenden für die Teilnahme an Arbeitsgruppen oder Fortbildungen und Workshops.

4.2 IKÖ-Projektleitung, Rolle und Positionierung im Unternehmen

Im Münchner Gesamtprojekt erhielten die fünf Träger der vollstationären Modelleinrichtungen finanzielle Förderung für eine Projektleitung im Rahmen von 50 Prozent einer Vollzeitstelle. Das war eine komfortable Situation, wenngleich auch dies vor dem Hintergrund ambitionierter Ziele knapp bemessen war. Bei der MÜNCHENSTIFT GmbH war die Projektleitung auf der Ebene der Geschäftsführung, bei den anderen Trägern auf der Ebene der Einrichtungsleitung angesiedelt.

Wenn keine zusätzliche Stelle geschaffen werden kann, sollte eine Person mit Leitungsverantwortung und Interesse für das Thema als Projektleitung eingesetzt werden. Denn das Management eines interkulturellen Öffnungsprozesses verlangt ein hohes fachliches Wissen in Bezug auf interkulturelle Qualitätsentwicklung, Steuerungserfahrung und eine hohe soziale Kompetenz.

Die Projekterfahrungen haben gezeigt, dass die Projektleitung IKÖ beziehungsweise die verantwortliche Person für Interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung idealer-

weise als Stabsstelle auf der Ebene der Geschäftsführung angesiedelt werden sollte. Dies gilt gleichermaßen für die Projektphase sowie für die Phase der Verstetigung im Anschluss daran. Eine Stabsstelle auf der Ebene Geschäftsführung verdeutlicht von Beginn an, dass die Aufgabe der Projektverantwortlichen nicht die konkrete, operative Umsetzung von Maßnahmen ist.

Ein weiteres, gewichtiges Argument für eine Stabsstelle auf der Ebene Geschäftsführung Träger ist: Die Projektleitung kommt mit den relevanten Führungspersonen in trägerinternen Gremien zusammen und kann das Thema IKÖ hier von Beginn an einbringen, Impulse geben, Netzwerke knüpfen sowie Aktivitäten koordinieren. Dadurch wird ein Transfer und eine Multiplikation von Erfahrungen innerhalb des Trägers ermöglicht und gefördert. Schließlich ist die Schaffung von Strukturen und Routinen auf dieser Ebene eher möglich, was die Nachhaltigkeit des Öffnungsprozesses unterstützt. Neben dem Einbringen des Themas in Führungsgremien ist gleichzeitig eine enge Zusammenarbeit mit den verschiedenen Berufsgruppen in der einzelnen, vollstationären Pflegeeinrichtung wichtig. Als Projektleitung IKÖ sollte diese Person gleichzeitig bei Aktivitäten, die vor Ort in den Einrichtungen stattfinden, präsent sein. Auch dadurch wird eine top-down – bottom-up Umsetzung gefördert.

Eine Projektleitung IKÖ kann allein keine Interkulturelle Öffnung „produzieren“

Es sollte allen beteiligten Akteur*innen von Anfang an klar sein, dass eine Projektleitung allein keine Interkulturelle Öffnung „produzieren“ kann. Ähnlich wie andere Themen und Aufgaben, die querschnittsmäßig bearbeitet werden, wie beispielsweise durch die Gleichstellungsbeauftragten, Hygienebeauftragten oder das Qualitätsmanagement, haben die Projektleitungen eine beratende und steuernde Funktion. Im Gesamtprojekt wurde diese Maxime nur teilweise umgesetzt. Dies war unter anderem den schwierigen strukturellen Rahmenbedingungen im Arbeitsfeld Langzeitpflege geschuldet. Daraus resultierte, dass Projektleitungen oftmals operativ mit der Umsetzung von Maßnahmen beschäftigt waren.

4.3 Steuerungsgruppe, Projektgruppe und Arbeitsgruppen einrichten

Im Rahmenkonzept zur Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege war festgelegt, dass die Münchner Träger und Pflegeeinrichtungen von Beginn an eine Steuerungsgruppe und eine Projektgruppe zur Interkulturellen Öffnung einrichten sollten. Die Steuerungsgruppe war gemeinsam mit der Projektleitung für die übergeordnete strategische Steuerung der Projektprozesses in den Pflegeeinrichtungen oder bei der MÜNCHENSTIFT GmbH auf Trägerebene zuständig. Die Projektgruppen arbeiteten vor allem an der konkreten Umsetzung von Maßnahmen.

In der Steuerungsgruppe auf Trägerebene sollte sich idealerweise die Vielfalt des Unternehmens / der Einrichtung abbilden und es sollten Leitungspersonen der verschiedenen Arbeitsbereiche berücksichtigt werden (Geschäftsführung, Leitung Personal und Qualitätsmanagement, Marketing, Ausbildungscoordination, Vertretung Betriebsrat,

Einrichtungsleitung, Pflegedienstleitung, Wohnbereichsleitung, Hauswirtschafts- und Küchenleitung, Haustechnik und verantwortliche Fachperson für IKÖ). Dies war im Gesamtprojekt ausschließlich bei der MÜNCHENSTIFT GmbH der Fall.

Bei allen anderen Kooperationspartner*innen war die Steuerungsgruppe zunächst auf der Einrichtungsebene angesiedelt. Die Projekterfahrungen zeigen, dass in diesem Fall die Steuerungsgruppe mindestens aus einer Person mit Organisationsverantwortung, einer oder einem Mitarbeitenden mit operativer Verantwortung und der Projektleitung IKÖ zusammengesetzt sein sollte.

Neben einer übergeordneten Steuerungsgruppe ist es erforderlich, eine Arbeitsgruppe oder eine Projektgruppe in der Einrichtung zu installieren. Die Projektgruppe arbeitet bezogen auf die Umsetzung auf der Einrichtungsebene.

Die Projekterfahrungen belegen, dass auch die Projektgruppe berufs- und hierarchieübergreifend zusammengesetzt sein sollte. Konkret sollte die Zusammensetzung der Projektgruppe sowohl Leitungspersonen der operativen Ebene als auch Mitarbeitende aus verschiedenen Arbeitsbereichen wie Pflege, Betreuung, Sozialdienst, Hauswirtschaft und Küche einschließen. Dadurch wird eine breite Verankerung der Interkulturellen Öffnung in der Pflegeeinrichtung gefördert. Ideen und Anregungen aber auch Ängste und Widerstände aus den verschiedenen Bereichen können gesammelt und gemeinsam bearbeitet werden. Es lohnt sich, operative Mitarbeitende zu identifizieren, die sich besonders für die Interkulturelle Öffnung interessieren und diese als Ankerpersonen für verschiedene Arbeitsbereiche in diese Gruppe einzubinden. Hierzu müssen durch die direkten Vorgesetzten entsprechende Ressourcen freigegeben werden.

Eine weitere Variante ist, Arbeitsgruppen zu bestimmten Themen einzurichten und die jeweiligen Fachpersonen einzubeziehen. Beispiele sind Arbeitsgruppen zu den Themen Marketing und Öffentlichkeitsarbeit, Öffnung in das Quartier und Kooperation mit Migrant*innenselbstorganisationen (MSO), interkulturelle Veranstaltungen im Haus, Anpassung von Einarbeitungskonzepten, Anpassung der Pflegeanamnese, eine migrations- und kultursensible Biografiearbeit oder eine partizipative Erarbeitung des Leitbilds. Es ist wichtig, den IKÖ-Prozess auf viele Schultern abzustützen, damit einzelne Mitarbeitende und die Projektleitung angesichts meist knapper Ressourcen nicht überfordert werden. Nur so kann IKÖ als Querschnittsthema alle Bereiche erreichen.

4.4 Alle Mitarbeitenden müssen mit in das „IKÖ-Boot“ geholt werden

Die Projekterfahrungen haben zudem gezeigt, dass ein balanciertes Vorgehen innerhalb der Pflegeeinrichtungen erforderlich ist. Neben definierten Schlüsselpersonen gilt es, alle Mitarbeitenden in diesen Prozess einzubinden. Nicht nur die Geschäftsführung und die Einrichtungsleitung, sondern auch Leitungspersonen der mittleren Managementebene und vor allem vom operativen Management müssen – genauso

wie die Mitarbeitenden aus allen weiteren Arbeitsbereichen – mit ins „IKÖ-Boot“ geholt werden. Das bedeutet beispielsweise die Pflegedienstleitung, die Wohnbereichsleitungen und die Leitung der sozialen Betreuung sowie die Mitarbeitenden aus der Pflege und der sozialen Betreuung einzubinden.

Es ist wichtig, zu Beginn eines solchen Prozesses die Erfahrungen und Wünsche der Mitarbeitenden mit einzubeziehen. Methodisch bieten sich dazu Mitarbeiterbefragungen, teambezogene oder teamübergreifende Workshops oder Fokusgruppen und Abfragen in Teams wie beispielsweise in Teamsitzungen an. Eine andere Variante ist, Mitarbeitende in einer gemeinsamen Auftaktveranstaltung mit Formaten der Großgruppenmoderation wie World Café, Zukunftskonferenz oder Open Space einzubeziehen.

4.5 Einbezug der Perspektive der Bewohner*innen, An- und Zugehörigen sowie Schlüsselpersonen aus Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden

Des Weiteren ist für eine Bestandsaufnahme die Außenperspektive auf die Organisation von Bedeutung. Für die Erfassung der Sicht von potentiellen Kund*innen, der Bewohner*innen und ihrer An- und Zugehörigen – auf Ihre Einrichtung sowie den Prozess der Interkulturellen Öffnung sind grundsätzlich zwei Zugangswege denkbar:

- Die Kund*innen direkt zu befragen (Bewohner*innen- und Angehörigenbefragung)
- Einbezug von Multiplikator*innen aus Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden mit zum Beispiel Hausbegehungen, Einzel- oder Fokusgruppengespräche.

4.6 Das Projekt Interkulturelle Öffnung nach innen und nach außen sichtbar machen

Wie bei jedem Veränderungsprozess benötigt die interne Kommunikation ebenso viel Aufmerksamkeit wie die externe Kommunikation. Neben einer regelmäßigen Diskussion und Information aller am Projekt beteiligten Gremien und Projektgruppen, sollten auch alle Mitarbeitenden, die Bewohner*innen und An- und Zugehörigen sowie Bezugspersonen regelmäßig über den Projekt- und Prozessverlauf informiert werden. Dazu bieten sich vor allem die Mitarbeiterzeitungen und weitere interne Publikationen wie Hauszeitungen an.

Das Thema Interkulturelle Öffnung beziehungsweise Interkulturelle Qualitätsentwicklung sollte fest auf die Tagesordnung von Führungsgremien und Teamsitzungen gesetzt werden. Zudem haben sich regelmäßige Sitzungen der Geschäftsführung oder Einrichtungsleitung mit der Projektleitung bewährt, um das Thema auf der Führungsebene aktuell zu halten und eine Kontinuität im Projektprozess zu ermöglichen.

Neben der Kommunikation über den Prozess der Interkulturellen Öffnung muss die externe Öffentlichkeitsarbeit selbst gründlich unter die Lupe genommen werden. Damit

auch Senior*innen mit Migrationshintergrund und deren An- und Zugehörige sich angesprochen fühlen, die Informationen verstehen können und um auf spezifische Angebote für diese Zielgruppen aufmerksam zu machen, passten Träger und Pflegeeinrichtungen aus dem Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ ihre Öffentlichkeitsarbeit an (vergleiche Handreichung 3).

4.7 Externe Prozessbegleitung

Externe Expert*innen können den Prozess mit neutraler Moderation und Reflexion in Verbindung mit zielführenden Methoden und Instrumenten (wie beispielsweise Kräftefeld, SWOT-Analyse und weitere 4-Felder-Tafeln, Visionsarbeit, Ideen-Matrix, Ampel-Einschätzung, Reflecting Scenes) effizient voranbringen. Es lohnt sich darüber nachzudenken, hierfür rechtzeitig finanzielle Ressourcen einzuplanen und zu mobilisieren.

Im Münchener Gesamtprojekt wurde für den interkulturellen Organisationsentwicklungsprozess in den vollstationären Pflegeeinrichtungen eine externe Prozessbegleitung finanziell mit insgesamt bis zu 5000 Euro jährlich gefördert. Die externe Prozessbegleitung beriet und unterstützte die Projektleitungen in der Bestandsaufnahme zu Beginn des Projektprozesses, in der Erarbeitung von strategischen und operativen Zielen, in der Entwicklung von Indikatoren und qualitätssichernden Maßnahmen sowie in der Überprüfung von Zielerreichung und Nachhaltigkeit. Die externe Prozessbegleitung wurde von den beteiligten Kooperationspartner*innen als ausgesprochen förderlich bewertet.

4.8 Kooperation mit Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden von Beginn an

Der Austausch und die Zusammenarbeit mit Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden ist von zentraler Bedeutung. Die Kooperation ermöglicht Zugangsbarrieren gezielt abzubauen und eine bedarfsorientierte Anpassung und Weiterentwicklung von Angeboten und Dienstleistungen der Langzeitpflege. Im Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ entstanden zahlreiche Angebote auf der Grundlage solcher Zusammenarbeit. Beispiele dafür sind ein Wohnbereich mit Angeboten für muslimische Bewohner*innen im Hans-Sieber-Haus der MÜNCHENSTIFT GmbH, ein interreligiöser Raum der Stille im SeniorenWohnen Kieferngarten der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes, ein transkultureller Abschiedsraum im Haus Alt-Lehel des Kreisverbandes München des Bayerischen Roten Kreuzes e. V.. Auch ein interkultureller Erinnerungskoffer entstand im Leonhard-Henninger-Haus und dem Seminar für mehrsprachige Helfer*innen der Hilfe im Alter gGmbH, Diakonie München und Oberbayern, in Kooperation mit der Informationskampagne „Brücken bauen“, PARITÄTISCHER Wohlfahrtsverband.

5. Zusammenfassung der Empfehlungen für Projektstrukturen und Strukturen zur nachhaltigen Implementierung

- Interkulturelle Öffnung läuft nicht von allein und benötigt strategische Steuerung auf der Träger- und der Einrichtungsebene.
- Zu Beginn des Prozesses muss eine sorgfältige Bestandsaufnahme auf unterschiedlichen Organisationsebenen und in verschiedenen Arbeitsbereichen erfolgen, auf deren Basis strategische und operative Ziele abgeleitet und formuliert werden.
- Die Definition von Zielen, Maßnahmen und die Verteilung von Verantwortlichkeiten in einem festgelegten Zeitraum hat sich bewährt und war zielführend.
- Die Projektleitung oder verantwortliche Person für interkulturelle Öffnung und Qualitätsentwicklung sollte als Stabsstelle auf der Ebene der Geschäftsführung angesiedelt werden.
- Die Projektleitung allein kann keine interkulturelle Öffnung „produzieren“.
- Bei der Bildung einer Steuerungsgruppe auf Unternehmensebene sollten Leitungspersonen der verschiedenen Arbeitsbereiche berücksichtigt werden.
- Die Steuerungsgruppe auf der Einrichtungsebene sollte mindestens aus einer Person mit Organisationsverantwortung, einem Mitarbeitenden mit operativer Verantwortung und der Projekt- oder Programmleitung IKÖ zusammengesetzt sein.
- In den Steuerungsgruppen sollten Führungs- und Leitungspersonen mit Migrationsgeschichte beteiligt sein.
- Die Projektgruppe oder Arbeitsgruppe auf der Einrichtungsebene sollten berufs- und hierarchieübergreifend zusammengesetzt sein.
- Eine weitere Variante ist es, Arbeitsgruppen zu bestimmten Themen einzurichten und die jeweiligen Fachpersonen einzubeziehen.
- In der Projekt- und Arbeitsgruppe sollte die Partizipation von Mitarbeitenden mit Migrationsgeschichte aktiv gefördert werden, ohne dass diese eine Alibifunktion (Tokenism) erfüllen.
- Die interne Kommunikation über den Prozess der interkulturellen Öffnung benötigt ebenso viel Aufmerksamkeit wie die externe Kommunikation.
- Ein kontinuierliches Monitoring ist erforderlich.
- Eine externe Moderation und Prozessbegleitung ist zielführend, insbesondere in der Initialphase.
- In der Bestandsaufnahme sollte die Perspektive der Bewohner*innen, An- und Zugehörigen einbezogen werden.
- Die Kooperation mit Migrant*innenselbstorganisationen und religiösen Gemeinden von Beginn an ist ein zentraler Erfolgsfaktor.
- Grundsätzlich gilt, dass für eine strukturelle, nachhaltige Verankerung die bestehenden Angebote, Prozesse und Instrumente in Bezug auf ihre interkulturelle Qualität geprüft werden müssen. Die Ergebnisse fließen in Prozessbeschreibungen und in die Anpassung von Angeboten, Instrumenten, Methoden ein.

6. Interkulturelle Organisationsentwicklung in der Langzeitpflege – mögliche Interventionsfelder und Ansatzpunkte

Die interkulturelle Organisationsentwicklung umfasst alle Ebenen und Arbeitsfelder einer stationären Pflegeeinrichtung, eines ambulanten Pflegedienstes oder eines Trägers. Dazu zählen – wie bereits eingangs beschrieben – Organisationskultur, Organisationsstrukturen, Qualitätsmanagement, Personalentwicklung, Angebote und Dienstleistungen, Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung. Auch wenn im Rahmen des Gesamtprojektes nur vollstationäre Pflegeeinrichtungen als Modelleinrichtungen gefördert wurden, so lassen sich doch viele Projektergebnisse auch auf den ambulanten Bereich übertragen.

Im Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege in München“ wurde für die Zwischen- und Abschlussequaluation der Projektumsetzung eine umfassende Zusammenstellung von Indikatoren für die interkulturelle Organisationsentwicklung der vollstationären Modelleinrichtungen genutzt. Diese Zusammenstellung enthält Spezifizierungen für die Bereiche Personalentwicklung und das Qualitätsmanagement. In der Anlage 1 befindet sich der von den Modelleinrichtungen ausgefüllte Indikatorenkatalog, der den Stand am Ende des Projektprozesses dokumentiert. An diesem Indikatorenkatalog lässt sich ablesen, dass eine Vielzahl von Themen und Ansatzpunkten berücksichtigt werden können / sollten. Dazu gehören beispielsweise die Anpassung des Leitbilds der Pflegeeinrichtung sowie des Pflegeleitbilds, die Vernetzung mit Migrant*innenselbstorganisationen, Fortbildungen für Führungspersonen und Mitarbeitende, transkulturelle und migrationssensible Pflegeanamnese und Biografiearbeit sowie eine Anpassung der Öffentlichkeitsarbeit.

Zu beachten ist, dass die Münchner Modelleinrichtungen für fünf Jahre umfangreiche Förderungen vom Sozialreferat erhielten und aufgrund dessen auch spezifisch gefordert waren, möglichst alle organisationalen Bereiche zu bearbeiten. Interkulturelle Qualitätsentwicklung kann jedoch auch in kleineren Schritten angegangen werden. Wichtig ist, sich auf den Weg zu begeben.

Tipp

Erklärvideo zum Thema Interkulturelle Öffnung

Was heißt Interkulturelle Öffnung und warum sollte man sich darauf einlassen? Und wie sieht ein interkultureller Öffnungsprozess in der Praxis aus? Hier finden Sie prägnante Antworten in dreieinhalb Minuten. IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, Via Bayern e. V. – Verband für Interkulturelle Arbeit (Hrsg.): Unter <https://www.youtube.com/watch?v=3pkW5xRvWHY> können Sie das Erklärvideo anschauen.

Handreichung: Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege 2014 – 2018.

Was hat das Projekt in der MÜNCHENSTIFT GmbH bewirkt? Download unter:

<https://www.muenchenstift.de/de/pflege/wie-wir-pflegen/diversitaetssensible-pflege.html>, zuletzt gesichtet am 26. Januar 2023.

IQ Fachstelle Interkulturelle Kompetenzentwicklung und Antidiskriminierung, VIA

Bayern e.V. (Hrsg.) (2021): Von der Interkulturellen Öffnung zur vielfaltsorientierten Organisationsentwicklung. Innovative Prozesse und Ansätze im Förderprogramm IQ, <https://www.netzwerk-iq.de/>, zuletzt gesichtet am 26. Januar 2023.

Anlage 1

Baustein 1 – Indikatoren der Interkulturellen Organisationsentwicklung

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Abkürzungsverzeichnis | Legende |
|-----------------------------------|--|
| IKÖ Interkulturelle Öffnung | x => vorhanden, umgesetzt |
| MA Mitarbeitende | t => teilweise vorhanden, teilweise umgesetzt |
| MH Migrationshintergrund | i.P. => in Planung |
| MSO Migrantenselbstorganisationen | - => nicht vorhanden, nicht umgesetzt |

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter- Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Hans-Sieber-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus Heilig Geist | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|--|-------------------------------|------------------------------------|--|--|---|--|--|
| Zusätzliche komplementäre Finanzierung durch: | | | | | | | |
| - Eigenmittel | x | x | x | x | x | x | x |
| - Drittmittel | - | x für Umbau | - | x | x | x | - |
| Organisationsentwicklung | | | | | | | |
| Steuerungsgruppe ist implementiert: | | | | | | | |
| - Ebene Geschäftsführung Träger | | x | x | x | x | x | |
| - Ebene Einrichtungsleitung Modellprojekt | x | | x | x | x | x | x |
| Projektgruppe ist implementiert | x | x | x | x | x | x | x |
| Anpassung Leitbild: | | | | | | | |
| - Trägerebene | - | - | x | x | x | x | - |
| - Einrichtung | x | i.P. | kein eigenes Leitbild | x | x | x | x |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter-Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Hans-Sieber-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus Heilig Geist | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|---|--------------------------------------|---|---|---|--|---|---|
| Integration IKÖ in das QM | x | i.P. | x | x | x | x | t |
| Kommunikation IKÖ intern: | | | | | | | |
| - Gremien Ebene Geschäftsführung | - | x | x | x | x | x | - |
| - Gremien Ebene Einrichtungsleitung | x | x | x | x | x | x | x |
| - Sitzungen operatives Management | x | x | x | x | x | x | x |
| - Teambesprechungen und weitere Sitzungen operative Mitarbeitende | x | x | x | x | x | x | x |
| - Weitere interne Kommunikationsgefäße wie Mitarbeiterzeitung, Hauszeitung und andere | x | - | x | x | x | x | x |
| Anpassung Marketingkonzept/ migrationsgerechte PR-Arbeit | x | i.P. | x | x | x | x | t |
| Netzwerkarbeit/ Vernetzung mit MSO/ Glaubensgemeinschaften findet statt: | | | | | | | |
| - im Stadtviertel | x | t | x | x | x | x | x |
| - stadtweit | x | - | - | x | x | x | x |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter-Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Hans-Sieber-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus Heilig Geist | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|---|--------------------------------------|---|---|---|--|---|---|
| Einbezug von MSO und Fachpersonen mit MH | x | x | x | x | x | x | x |
| Transkulturelle Küche ist regulär im Angebot | x | x | x | x | x | x | t |
| Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren | x | x | x | x | x | x | x |
| Konzept zum hausinternen Dolmetscherdienst liegt vor | x | x | - | x | x | x | x |
| Kontakt zu professionellen Dolmetschenden besteht | x | - | x | x | x | x | x |
| IKÖ wird in der Raumgestaltung berücksichtigt | x | t | x | x | x | x | t |
| Es gibt einen multireligiösen Raum der Stille/ Abschiedsraum | - | x | x | i.P. | - | - | x |
| Angehörige können in akuten Krankheitsphasen oder Sterbephasen in der Einrichtung übernachten | x | t | x | x | x | x | x |
| Zusammenarbeit mit mehrsprachiger Ärzteschaft und Therapeut*innen findet standardmäßig statt | x | t | x | - | - | - | - |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter- Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Hans-Sieber-Haus | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus Heilig Geist | MÜNCHEN-STIFT GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|--|-------------------------------|-------------------------------------|--|--|---|--|--|
| Vernetzung mit Religionsgemeinschaften/ transkulturelle Seelsorge | x | x | x | x | x | x | x |
| Interkultureller Kalender mit Feiertagen und Festen ist Standard | x | x | x | x | x | x | x |
| Transfer in andere Einrichtungen des Trägers findet statt | x | Keine weiteren Einrichtungen | x | x | x | x | t |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzman-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter-Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | MÜNCHEN STIFT GmbH Hans-Sieber-Haus | MÜNCHEN STIFT GmbH Haus Heilig Geist | MÜNCHEN STIFT GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Seniorenwohnen Kieferngarten |
|---|------------------------------|------------------------------------|--|--|---|--|---|
| Personalentwicklung | | | | | | | |
| Anteil der MA mit MH für alle Tätigkeitsbereiche wird jährlich erfasst | x | x | x | nur Staatsbürgerschaft | nur Staatsbürgerschaft | nur Staatsbürgerschaft | x |
| Erfassen von Führungspersonen mit MH/Veränderungen werden dokumentiert | x | x | - | - | - | - | - |
| Maßnahmen zur transkulturellen Kompetenzentwicklung für MA und Führungspersonen | x | x | x | x | x | x | x |
| Themen, Anzahl, Evaluation wird dokumentiert von: Kick-Off Workshops, Exkursionen, IKÖ-Fortbildungen, Teamentwicklungsmaßnahmen | x | x | x | x | x | x | x |
| Inhalte/Themen der Fortbildungsmaßnahmen: | | | | | | | |
| Migration, Integration und Gesundheit – historische Perspektive, politische Bildung | x | x | x | x | x | x | x |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzman- Zentrum | BRK- Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter- Innere Mission Leonhard- Henninger-Haus | MÜNCHEN STIFT GmbH Hans-Sieber- Haus | MÜNCHEN STIFT GmbH Haus Heilig Geist | MÜNCHEN STIFT GmbH Haus an der Rümannstr. | SSG-BRK Senioren- wohnen Kieferngarten |
|---|----------------------------------|---|--|--|--|---|---|
| Kultursensibilität, das Fremde – das Eigene | x | x | x | x | x | x | x |
| Transkulturelle Pflege | x | x | x | x | x | x | x |
| TK Assessmentinstrumente | x | - | x | - | - | - | x |
| Migrationssensible Biografiearbeit | x | x | x | x | x | x | x |
| Diversity Management mit Schwerpunkt transkulturelle Teams | x | i.P. | x | x | x | x | x |
| Methodenvermittlung, wie: transkulturelle oder ethische Fallbesprechung, kollegiale Beratung | x | - | x | x | x | x | t |
| Rassistische Diskriminierung | - | - | x | x | x | x | x |
| Transkulturelle Küche | x | t | x | x | x | x | x |
| Ehrenamtliche: | | | | | | | |
| Anzahl der Ehrenamtlichen mit MH ist erfasst | - | - | x | - | - | - | - |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter-Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | Münchenstift GmbH Hans-Sieber-Haus | Münchenstift GmbH Haus Heilig Geist | Münchenstift GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|---|-------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|--|
| Qualitätsmanagement | | | | | | | |
| Mainstreaming Migration – Migration ist als Querschnittsthema etabliert | x | - | t | x | x | x | t |
| Jährliches Erfassen Bewohner*innen mit MH/ Stand und Veränderung | x | x | x | x | x | - | x |
| Erfassen von Interessent*innen mit MH/ Stand und Veränderung | - | - | - | - | - | - | - |
| Migrationsgerechte PR-Arbeit ist Standard | x | t | t | x | x | x | t |
| Sprache, Bildmaterial und Inhalt von Infolyern und -broschüren: | | | | | | | |
| - sind angepasst | x | x | x | x | x | i.P. | t |
| - Flyer liegen übersetzt vor | - | i.P. | x | x | x | i.P. | i.P. |
| Begrüßung und Beschilderung im Haus sind mehrsprachig oder sprach-unabhängig verständlich | x | t | x | x | x | i.P. | x |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter-Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | Münchenstift GmbH Hans-Sieber-Haus | Münchenstift GmbH Haus Heilig Geist | Münchenstift GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|---|-------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|--|
| Hausführungen in verschiedenen Sprachen angeboten | x | i.P. | t | x | x | t | x |
| Gemeinsame Veranstaltungen mit MSO finden im Haus statt | x | - | x | x | x | x | x |
| Eine aufsuchende Information – Gehstruktur – werden berücksichtigt; IKÖ-Verantwortliche, Leitungen, MA besuchen Einrichtungen von MSO | x | i.P. | x | x | x | x | x |
| Interne Kommunikation über IKÖ ist im Aufgabenportfolio der QM-Beauftragten und internen Kommunikation implementiert | x | i.P. | x | x | x | x | i.P. |
| Prozesse sind migrationsgerecht und „kultursensibel“ überprüft, angepasst und implementiert: | | | | | | | |
| - mit dem Fokus Bewohner*innen | x | i.P. | t | x | x | x | t |
| - mit dem Fokus MA's | x | i.P. | t | x | x | x | i.P. |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzman- Zentrum | BRK- Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter- Innere Mission Leonhard- Henninger-Haus | Münchenstift GmbH Hans-Sieber- Haus | Münchenstift GmbH Haus Heilig Geist | Münchenstift GmbH Haus an der Rümannstr. | SSG-BRK Senioren- Wohnen Kieferngarten |
|---|---|---|--|--|--|---|---|
| Instrumente sind migrationsgerecht, „kultursensibel“ geprüft, angepasst und implementiert | x | i.P. | t | x | x | x | i.P. |
| Fortbildungen zur transkulturellen Pflege/Kompetenz sind: | | | | | | | |
| - implementiert | x | x | x | x | x | x | x |
| - Pflichtprogramm für alle MA | x | x | - | Für Azubis | Für Azubis | Für Azubis | - |
| Bewohner*innen können mit mindestens einer Pflegekraft in ihrer Muttersprache kommunizieren | x | x | x | x | x | x | t |
| Es gibt mehrsprachige Medienangebote (Zeitung, TV, Radio) | x | - | - | x | x | - | t |
| Ein Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren liegt vor und wird umgesetzt: | x | x | x | x | x | x | x |
| - Bilder, Piktogramme | x | i.P. | x | i.P. | i.P. | i.P. | - |
| - interner Sprachdienst | x | x | x (nicht formalisiert) | x | x | i.P. | x |
| - professionelle Dolmetscher*innen | - | - | x | x | x | x | - |

Anlage 1: Interkulturelle Öffnung in den vollstationären Pflegeeinrichtungen – Baustein 1: Indikatoren für die Interkulturelle Organisationsentwicklung mit Spezifizierungen für Personalentwicklung und Qualitätsmanagement / Stand März 2020

| Modelleinrichtungen | AWO Horst-Salzmann-Zentrum | BRK-Kreisverband Haus Alt-Lehel | Hilfe im Alter-Innere Mission Leonhard-Henninger-Haus | Münchenstift GmbH Hans-Sieber-Haus | Münchenstift GmbH Haus Heilig Geist | Münchenstift GmbH Haus an der Rümmanstr. | SSG-BRK Senioren-Wohnen Kieferngarten |
|---|-------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------------|--|---|--|
| Angehörige werden proaktiv einbezogen, Einbindung wird angeboten | x | - | x | x | x | x | x |
| Ein Netzwerk mit mehrsprachiger Ärzteschaft und Therapeut*innen wird aufgebaut und gepflegt | - | i.P. | x | - | - | - | - |
| Aufbau eines Netzwerkes von Ehrenamtlichen mit MH und Zusammenarbeit | - | - | x | t | t | t | - |
| Evaluation IKÖ-Umsetzungsprozess | | | | | | | |
| - Feed-Back Bewohner*innen zum IKÖ-Prozess wird systematisch erfasst und berücksichtigt | - | - | t | x | x | x | - |
| - Feed-Back MA zum IKÖ-Prozess wird systematisch erfasst und berücksichtigt | - | t | x | x | x | x | x |

