



Handreichung 6

Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege

Sprachbarrieren überwinden

Good-Practice-Beispiele



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. Die Überwindung von Sprach- und Kommunikationsbarrieren ermöglicht erst eine chancengleiche Versorgung	7
3. Konzepte zur Überwindung von Sprachbarrieren	8
3.1 Konkrete Beispiele aus dem Gesamtprojekt	8
4. Hilfsmittel zur Überwindung von Sprachbarrieren	10
4.1 Kommunikationskarten mit Illustrationen in mehreren Sprachen	11
4.2 Raumbeschilderung	13
Anlage 1: Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren – Evangelisches Pflegezentrum Westend (Leonhard-Henninger-Haus), Hilfe im Alter gGmbH, Diakonie München und Oberbayern	15
Anlage 2: Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren – SeniorenWohnen Kieferngarten, Sozial-Servicegesellschaft Bayerisches Rotes Kreuz	19

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 vorliegende **Handreichung 6** widmet sich dem Thema Überwindung von Sprachbarrieren. Anlagen mit Konzepten ergänzen diese Handreichung konkret. Zudem finden Sie Hinweise auf kostenfreie Tools, die im Internet zur Verfügung stehen.

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. Die Handreichungen enthalten zusätzlich 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

Baustein 1 – Kooperationspartner*innen	Modelleinrichtungen
	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
Baustein 2 – Kooperationspartner	Fortbildungen und Workshops
	Institut aufschwungalt
Baustein 3 – Kooperationspartner	Informationskampagne Brücken bauen
	Paritätischer Wohlfahrtsverband Bayern, Bezirksverband Oberbayern

2. Die Überwindung von Sprach- und Kommunikationsbarrieren ermöglicht erst eine chancengleiche Versorgung

Aktuell kommen pflegebedürftige Senior*innen mit Migrationsbiografie meistens aus definierten Herkunftsregionen und- ländern, in denen im Zuge der Anwerbeprogramme nach dem Zweiten Weltkrieg bis in die siebziger Jahre Arbeitskräfte rekrutiert wurden. Doch mittelfristig wird sich diese Situation verändern. Die eigene oder familiäre Migrationsgeschichte der heute 30 bis 60-Jährigen ist in einer Vielzahl von Herkunftsländern verortet. Besonders zu berücksichtigen sind ältere Geflüchtete, die aufgrund von traumatischen Erfahrungen meistens eine erhöhte Vulnerabilität haben und deren Muttersprachen vom Personal seltener gesprochen werden.

Sprach- und Kommunikationsbarrieren gelten als eine zentrale Barriere für die chancengleiche Gesundheitsversorgung in Deutschland². Dies gilt auch für die vollstationäre Pflege. Für pflegebedürftige ältere Migrant*innen und ihre An- und Zugehörigen steht der Wunsch nach muttersprachlicher Verständigung in einer stationären Pflegeeinrichtung häufig an erster Stelle. Dies bezieht sich auf die muttersprachliche Verständigung mit den Mitarbeitenden, mit Ärzt*innen und schließt die Kommunikation mit Mitbewohner*innen und beispielsweise ehrenamtlichen Helfer*innen ein. Für ältere Migrant*innen mit einer neurogenerativen Erkrankung wie zum Beispiel Demenz und ältere Geflüchteten ohne Deutschkenntnisse ist eine muttersprachliche Pflege und Betreuung besonders wichtig.

Aufgrund der wachsenden herkunftsspezifischen und sprachlichen Vielfalt der Bewohner*innen in der vollstationären Pflege werden Fachpersonen aus der Pflege und Betreuung immer wieder mit sprachlichen Kommunikationsbarrieren zu den Bewohner*innen konfrontiert. Fachpersonen erleben dies oftmals als große Herausforderung im Pflege- und Betreuungsalltag.

Bislang fehlt sowohl ein Expertenstandard zum Thema „Sprachbarrieren überwinden“ als auch eine gesetzlich geregelte Finanzierung von professionellen Dolmetschleistungen für die Langzeitpflege. Meistens fehlen auch bei den Trägern und Einrichtungen Konzepte zur Überwindung von Sprachbarrieren und daraus abgeleitete Handlungsleitlinien. Somit muss vor allem das Personal Lösungen für den Pflege- und Betreuungsalltag finden. Aus allen genannten Punkten resultiert wiederum, dass häufig ad hoc Lösungen gesucht werden, die nicht immer zu befriedigenden Ergebnissen führen.

Wenn Sprachbarrieren vorhanden sind, werden Einzugsgespräche oder Pflegeanamnesegespräche gemeinsam mit An- und Zugehörigen geführt, die Deutsch sprechen. Doch nicht immer sind An- und Zugehörige vor Ort. In der Pflege und Betreuung wird auf Mitarbeitende zurückgegriffen, die die Herkunftssprache der*des Bewohners*in sprechen. Studienergebnisse zeigen jedoch auf, dass An- und Zugehörige und ungeschultes Personal eine Übersetzung von Gesprächen nur ungenügend ausführen können.

2 Bartig, Susanne (2022): Alter(n) und Migration in Deutschland. Ein Überblick zum Forschungsstand zur Lebenssituation älterer Menschen mit Migrationsgeschichte in Deutschland. DeZIM Research Notes 9, Berlin: Deutsches Zentrum für Integrations- und Migrationsforschung (DeZIM) (Hrsg.).

Sachverständigenrat für Integration und Migration (SVR) gGmbH (2022): Jahresgutachten 2022: Systemrelevant: Migration als Stütze und Herausforderung für die Gesundheitsversorgung in Deutschland. Berlin.

Liegen sprachliche Kommunikationsbarrieren vor, kann die Pflege- und Betreuungsqualität leiden, denn: Erstens können Informationen nicht adäquat gesammelt werden, wie bei der Pflegeanamnese. Zweitens können Verständigungsprobleme zu Unsicherheiten führen oder drittens Vermeidung hervorrufen, weil eine schwierige Kommunikationssituation zu viel der ohnehin knappen Zeit in Anspruch nehmen könnte.

Im Prozess der interkulturellen Qualitätsentwicklung wurde in den sieben vollstationären Pflegeeinrichtungen von fünf verschiedenen Trägern eine Vielfalt von Maßnahmen auf verschiedenen Organisations- und Handlungsebenen entwickelt, umgesetzt und ausgewertet.

Im Folgenden werden ausgewählte Good-Practice-Beispiele in Bezug auf die Überwindung von Sprachbarrieren vorgestellt, die im Gesamtprojekt und in den sieben vollstationären Pflegeeinrichtungen von fünf verschiedenen Trägern entwickelt und erprobt wurden. Darüber hinaus wird auf Programme und Materialien hingewiesen, die unterstützen können.

3. Konzepte zur Überwindung von Sprachbarrieren

Träger und die Modelleinrichtungen im Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ waren im Projektverlauf gefordert, Konzepte zur Überwindung von Sprachbarrieren zu entwickeln und zu erproben. Die Konzepte beziehen sich schwerpunktmäßig auf die Interaktion und Kommunikation von Mitarbeitenden mit Bewohner*innen. Bei einigen Modelleinrichtungen sind zudem die Förderung von schriftlichen und mündlichen Sprachkompetenzen von Mitarbeitenden und eine sprachunabhängige Beschilderung in den Einrichtungen eingeschlossen. Darüber hinaus haben Modelleinrichtungen bedarfsbezogen Netzwerke von mehrsprachigen Ehrenamtlichen aufgebaut, gezielt Kontakte zu religiösen Gemeinden sowie zu mehrsprachigen Ärzt*innen hergestellt.

Für die Überwindung von Sprachbarrieren zwischen Mitarbeitenden und Bewohner*innen wird empfohlen, Leitlinien zu formulieren und konkrete Situationen zu definieren für:

- den Einsatz von einfachen Hilfsmitteln, Bildern, Piktogrammen, Instrumenten zur Schmerzerfassung und vieles mehr
- den Einsatz von Laiendolmetschenden, zum Beispiel hausinterner Sprachdienst, Rückgriff auf ehrenamtliche „Kulturdolmetschende“
- den Einsatz von professionellen Dolmetschenden

3.1 Konkrete Beispiele aus dem Gesamtprojekt

Die folgenden Beispiele illustrieren die Bemühungen und Maßnahmen, die während der Projektphase von 2014 bis 2020 in den Modelleinrichtungen umgesetzt wurden. Hausinterne Sprachdienste beziehungsweise hausinternes Laiendolmetschen wurde insbesondere aufgrund der großen Herausforderungen durch die Corona Pandemie nicht weiter umgesetzt. Zudem zeigte sich, dass eine Weiterentwicklung oder eine Neukonzeption der Prozesse für eine hausinterne Sprachmittlung notwendig sind. Die skizzierten Beispiele sollen gleichwohl Impulse geben, um dieses Thema in stationären Pflegeeinrichtungen anzupacken.

Horst-Salzmann-Zentrum, Arbeiterwohlfahrt Kreisverband München-Stadt e.V.

Im Horst-Salzmann-Zentrum wurde ein hausinterner Sprachdienst aufgebaut. Dazu wurde das Fortbildungsprogramm „Interkulturelles Dolmetschen“ durchgeführt. Das Programm bestand aus Auswahlgesprächen und vier Schulungsmodulen mit einem Zeitrahmen von vier Stunden.

Haus Alt-Lehel, Bayerisches Rotes Kreuz, Kreisverband München

Im Haus Alt-Lehel wurde ebenfalls ein Programm „Hausinternes Kulturdolmetschen“ entwickelt. Unter „Hausinternem Kulturdolmetschen“ wird im Haus Alt-Lehel verstanden, die Mehrsprachigkeit der Mitarbeitenden als Laiendolmetschende gezielt, geschult und zertifiziert einzusetzen, um Gespräche mit An- und Zugehörigen, Mitarbeitenden, Bewohner*innen zu führen und Hausführungen für Interessent*innen und Besucher*innen in verschiedenen Sprachen anbieten zu können. Im Fortbildungsprogramm wurden insgesamt elf Teilnehmende geschult. Den ersten Kurs schlossen sieben Mitarbeitende erfolgreich ab und erhielten abschließend ein Zertifikat. Das Kulturdolmetscher*innenprogramm war ein Gewinn für die Einrichtung, für die Belegschaft, für Bewohner*innen und deren An- und Zugehörige mit Migrationsgeschichte. Die sprachlich-kulturelle Vielfalt der Mitarbeitenden wurde nicht nur als Ressource aktiviert und zugänglich gemacht, sondern konnte die Attraktivität der Einrichtung heben.

Evangelisches Pflegezentrum Westend (Leonhard-Henninger-Haus), Hilfe im Alter gGmbH, Diakonie München und Oberbayern

Im Evangelischen Pflegezentrum Westend (Leonhard-Henninger-Haus) wurde ein umfangreiches Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren erarbeitet. Dieses Konzept beinhaltet Leitlinien zum Thema Arbeitssprache Deutsch, Leitlinien zur Überwindung von Sprachbarrieren in der Interaktion mit Bewohner*innen und Maßnahmen, um sprachliche Isolation zu vermeiden. Darüber hinaus enthält das Konzept einen Maßnahmenkatalog zur Förderung von Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden und den Hinweis auf eine bedarfsorientierte Vermittlung von mehrsprachigen Ärzt*innen. Zudem wurde eine sprachfreie Beschilderung mit Piktogrammen entwickelt und installiert. Eine detaillierte Beschreibung des Konzeptes befindet sich in der Anlage 1.

MÜNCHENSTIFT GmbH – Stand Dezember 2018

Die MÜNCHENSTIFT GmbH verfolgte im Konzept zur Überwindung von Sprachbarrieren zwischen Bewohner*innen und Mitarbeitenden drei Ansätze: Den Einsatz von Kommunikationskarten, den hausinternen Dolmetschdienst und die Zusammenarbeit mit professionellen Dolmetschenden.

In den Jahren 2016 und 2017 wurden in einem Fortbildungsprogramm insgesamt 29 Mitarbeitende aus den drei am Projekt zur „Interkulturellen Öffnung der Langzeitpflege“ beteiligten Häusern zum hausinternen Dolmetschen geschult. Zudem wurde im Jahr 2018 ein Konzept zur praktischen Umsetzung im Pflegealltag erstellt. In diesem Konzept war zudem klar definiert, in welchen Situationen der Einsatz von professionellen Dolmetschenden aus rechtlichen und ethischen Gründen notwendig ist. Diesbezüglich erfolgte eine Zusammenarbeit mit dem Dolmetscher-Service für das Gesundheits- und Sozialwesen des Bayerischen Zentrums für transkulturelle Medizin e.V.

Im Jahr 2021 wurden die im Gesamtprojekt erarbeiteten Kommunikationskarten (siehe Punkt 2.1) an alle vollstationären Pflegeeinrichtungen und Pflegestützpunkte der MÜNCHENSTIFT GmbH verteilt.

SeniorenWohnen Kieferngarten der Sozial-Servicegesellschaft des Bayerischen Roten Kreuzes

Im SeniorenWohnen Kieferngarten wurden Handlungsempfehlungen zur Überwindung von Sprachbarrieren erarbeitet, die verschiedene Interventionsfelder berücksichtigen.

Dazu zählen:

- Anpassungen und Übersetzungen von Informationsmaterial in Print-Version sowie von der Internetseite
- Beschilderung im Haus mit Piktogrammen ergänzen
- Mediales Angebot für Bewohner*innen mit Migrationsgeschichte ergänzen, zum Beispiel mehrsprachiger TV- und Radio-Empfang, mehrsprachiges Literaturangebot
- Einsatz von Hilfsmitteln, wie Tip Doc Pflege oder Piktogramme für einfache Kommunikationssituationen mit Bewohner*innen
- Zusammenarbeit mit ehrenamtlichen Sprachmittler*innen
- Aufbau einer hausinternen Sprachmittlung
- Definition von Situationen für den Einsatz von professionellen Dolmetschenden
- Förderung der Sprachkompetenzen von Mitarbeitenden

Von 2017 bis 2018 wurde im SeniorenWohnen Kieferngarten ein hausinterner Sprachdienst entwickelt. Das Konzept für den hausinternen Sprachdienst umfasste neben der Schulung der Mitarbeitenden formelle Aspekte, Monitoring und Supervision. Das detaillierte Konzept befindet sich in der Anlage 2.

4. Hilfsmittel zur Überwindung von Sprachbarrieren

Für einfache Pflege- und Betreuungssituationssituationen kann Bildsprache zur Überwindung von Sprachbarrieren eine wertvolle Unterstützung bieten. Das können beispielsweise Piktogramme, Bilder, Illustrationen oder Fotos sein.

Zu berücksichtigen ist grundsätzlich, dass Symbole und Bilder weltweit unterschiedlich verstanden werden, weswegen die Wahl der Visualisierung diesen Aspekt unbedingt berücksichtigen sollte. In den vergangenen Jahren wurden zahlreiche solcher Hilfsmittel entwickelt, allerdings überwiegend für den Bereich der klinischen Versorgung oder für die Ärzt*innen-Patient*innen-Interaktion. Für das Arbeitsfeld der Langzeitpflege gab es bislang kaum Angebote. Vor diesem Hintergrund wurden im Rahmen des Gesamtprojektes „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ Hilfsmittel zur Überwindung von Sprachbarrieren entwickelt.

4.1 Kommunikationskarten mit Illustrationen in mehreren Sprachen

Kommunikationskarten mit Illustrationen unterstützen Fachpersonen dabei, sprachliche Barrieren in der Betreuung und Pflege zu überwinden. Diese Kommunikationskarten berücksichtigen Situationen, die sich an den Aktivitäten und existentiellen Erfahrungen des Lebens (AEDL) und spezifisch am Tagesablauf orientieren. Integriert sind Karten zur Schmerz- erfassung: Eine Karte zur Bewertung der Schmerzintensität mit den Wong-Baker-Faces (Gesichterskala) und eine Karte zur Schmerzlokalisierung mit einem Körperschema.

Übersicht der Fragen und Sätze:

- Wohlbefinden: Wie geht es Ihnen?
- Schmerzintensität: Wie stark sind Ihre Schmerzen?
- Schmerzlokalisierung: Wo haben Sie Schmerzen?
- Aufstehen aus dem Bett: Ich helfe Ihnen beim Aufstehen.
- Toilette: Müssen Sie zur Toilette?
- Vorbeugen: Beugen Sie sich bitte nach vorne.
- Aufstehen: Stehen Sie bitte auf.
- Mitkommen: Kommen Sie bitte mit.
- Grundpflege: Ich helfe Ihnen bei der Grundpflege.
- Hinsetzen: Setzen Sie sich bitte hin.
- Verband: Ich möchte Ihnen einen Verband anlegen.

Auf der Vorderseite der Kommunikationskarten stehen die Fragen oder Sätze auf Deutsch, übersetzt in die jeweilige Sprache und darunter befindet sich die Aussprache. Auf der Rückseite steht oberhalb der Illustration noch einmal die übersetzte Frage. Die Kommunikationskarten liegen aktuell auf Deutsch und in elf weiteren Sprachen vor. Sowohl die Situationen als auch die Sprachen sollen zukünftig sukzessive erweitert werden. Mit den Fragen oder Sätzen wurden zwei Sets der Kommunikationskarten mit Illustrationen entwickelt. Im ersten Set sind beide Figuren – die Figur der*s Bewohner*in*s und der Pflege- oder Betreuungsfachkraft – möglichst geschlechtsneutral illustriert. Bei dem zweiten Set wurde auch auf angedeutete Frisuren verzichtet und die Köpfe der Figuren können individuell ausgestaltet werden. Es handelt sich somit um eine diskriminierungssensiblere Variante der Kommunikationskarten.

Abbildung 2: Kommunikationskarte „Kommen Sie bitte mit“ in Türkisch



Die folgenden Abbildungen zeigen die Ausmalversion derselben Karte in verschiedenen Sprachen, in Blanco sowie unterschiedlich gestaltet.

Abb. 3: Rückseite Kommen Sie bitte mit – Ausmalversion in Blanco in Spanisch



Abbildung 4: Rückseite Kommen Sie bitte mit – Ausmalversion in Bosnisch und Griechisch



Die Kommunikationskarten mit Illustrationen stehen in beiden Versionen auf der Internetseite www.muenchen.de/ik-altenhilfe-pflege kostenlos zum Herunterladen zur Verfügung. Folgende Sprachen sind aktuell verfügbar:

- Arabisch
- Englisch
- Italienisch
- Türkisch
- Bosnisch/Kroatisch
- Griechisch
- Russisch
- Ukrainisch
- Deutsch
- Französisch
- Spanisch

4.2 Raumbeschilderung

Bildsprache und Visualisierungen werden bereits unterstützend für die Orientierung in Gebäuden – in öffentlichen Einrichtungen, auf Flughäfen oder in Restaurants – genutzt. Diese Idee wurde im Gesamtprojekt „Interkulturelle Öffnung der Langzeitpflege“ aufgegriffen: Raumschilder mit Illustrationen sollen die sprachunabhängige Orientierung in teil- und vollstationären Pflegeeinrichtungen unterstützen.

Es wurden bislang zehn Raumschilder entwickelt:

- Stationszimmer/Stützpunkt
- Bibliothek
- Cafeteria
- Interreligiöser Raum der Stille/Andachtsraum
- Garten
- Friseur
- Speisesaal
- Verwaltung
- Fahrstuhl
- Toiletten (w, m, d)

Die Schilder mit Illustrationen stehen stationären Pflegeeinrichtungen in Form einer PDF-Datei kostenlos zur Verfügung. Die PDF-Dateien enthalten eine Formularfunktion. Diese ermöglicht Pflegeeinrichtungen beispielsweise Richtungspfeile und eine Beschriftung einzufügen.

Abbildung 5: Schild mit religiösen Symbolen

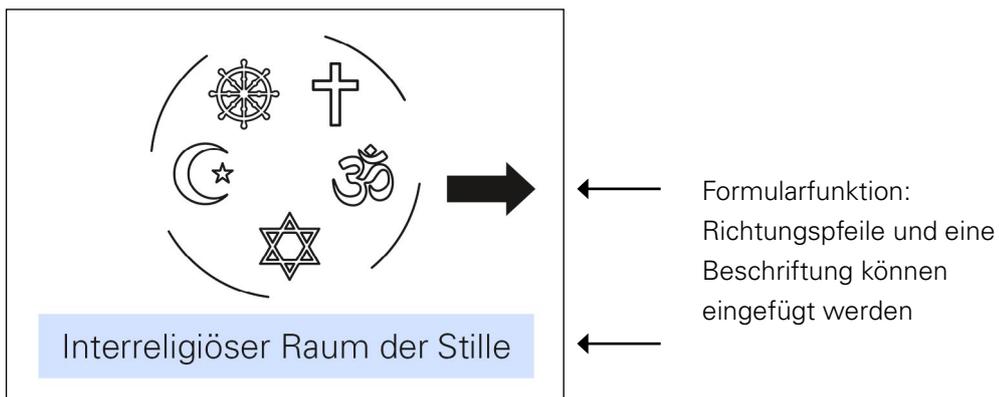


Abbildung 6: Stationszimmer/Stützpunkt



Die Raumschilder stehen auf der Internetseite www.muenchen.de/ik-pflege kostenlos zum Herunterladen zur Verfügung. Der Ordner „ZIP-Dateien Raumschilder“ enthält die PDF-Dateien Raumbeschilderung, eine Beschreibung der Formularfunktion sowie einen Ordner mit Richtungspfeilen.

Anlage 1

**Konzept zur Überwindung von
Sprachbarrieren –
Evangelisches Pflegezentrum Westend
(Leonhard-Henninger-Haus),
Hilfe im Alter gGmbH,
Diakonie München und Oberbayern**

**Evangelisches Pflegezentrum Westend
Leonhard-Henninger-Haus**



Überwindung von Sprachbarrieren im Leonhard-Henninger-Haus, Stand 2019

Mehrsprachige Versorgung

- I. Einfache Alltagsverständigung
mögliche Situationen: Grundpflege, Einzelbetreuung, Essensbegleitung
Hilfsmittel: Kommunikations- und Bildkarten (tip doc Pflege und selbst erhoben, ab 2020 Karten des Sozialreferats).
- II. Verständigung zur sachlichen Übermittlung von (einfachen) Sachverhalten
mögliche Situationen: Heimvertrag, Kassenstunden, Pflegeplanung
Einbezug von Angehörigen und MitarbeiterInnen des Hauses (Tür und Angel)
Hilfsmittel: standardmäßige Erhebung der Sprachkompetenzen bei Eintritt neuer MitarbeiterInnen in Vivendi.
- III. Verständigung zu grundlegenden und komplexen, evtl. auch ethisch schwierigen Themen
mögliche Situationen: Aufnahmegespräche, Pflegeplanung, Biografiearbeit; in jedem Fall auch bei Palliativgespräch, Konfliktgespräche (auch mit Angehörigen): Einbezug von professionellen Dolmetschern
Hilfsmittel: Kontakt zum Bayerischen Zentrum für transkulturelle Medizin besteht

Weitere Maßnahmen, um sprachliche Isolation vermeiden

- Vermittlung von Ehrenamtlichen
- muttersprachliches Personal gezielt planen (Pflege, Betreuung)
- enger Einbezug von Angehörigen
- Zusammenarbeit mit fremdsprachigen Seelsorgern und Organisationen
- Ermöglichen muttersprachlicher Medien (z.B. Unterstützung beim Einrichten von TV- und Radioschüsseln etc., z.B. Hinzuziehen von Bibliotheksdiensten)

Überwindung von Sprachbarrieren im Leonhard-Henninger-Haus: Förderung von Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden

Um die Verständigung der Mitarbeitenden untereinander sowie mit Bewohnerinnen und Bewohnern sicherzustellen, werden folgende Maßnahmen ergriffen:

1. Sprache ist Einstellungskriterium, zum Schutz der Versorgungsqualität, aber auch als **Schutz der Mitarbeitenden**, da sie nur bei ausreichenden Sprachkenntnissen sicher Ihre Bedürfnisse äußern können. Die Erwartung der Deutschkenntnisse liegt bei Hilfskräften in Hauswirtschaft und Pflege bei Niveau A2, bei Fachkräften beim Niveau B2.
2. Zur Förderung der Deutschkenntnisse wird die Verantwortung auch beim Arbeitgeber gesehen: mind. einmal jährlich werden **bedarfsabhängig Deutschkurse für Mitarbeitende** angeboten. Diese haben pflegespezifische Inhalte („Deutsch für Pflegekräfte“), werden vom Arbeitgeber finanziert (unter Einbezug von Fördermitteln), die Teilnahme der Mitarbeitenden erfolgt freiwillig und außerhalb der Arbeitszeit. Die Kurse werden im Dienstplan berücksichtigt.^{1 2 3}
3. Die Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden werden als Ressource geschätzt: Sie werden standardmäßig bei Einstellung erhoben (Vivendi) und als **Synergieeffekt** wird qualifizierten mehrsprachigen Mitarbeitenden wird die **Möglichkeit einer freiberuflichen Tätigkeit als DolmetscherIn** beim Bayerischen Zentrum für transkulturelle Medizin aufgezeigt und gefördert (Dienstplangestaltung etc): MA können ihre Kompetenzen verwenden, es wird signalisiert, dass diese Kompetenzen gesehen werden und es wird zusätzliche Expertise außerhalb erworben.
4. Die Mehrsprachigkeit der Mitarbeitenden ist eine unschätzbare Ressource in der Versorgung fremdsprachiger Bewohnerinnen und Bewohner, trotzdem haben Mitarbeitende keine Verpflichtung, als Dolmetschende zu fungieren. Wenn sie dolmetschen, ist das nur als freiwillige Leistung zu sehen und ersetzt keine professionellen Dolmetscher. Dies ist besonders in Hinblick auf Haftungsfragen und die Psychohygiene der Mitarbeitenden zu betonen.

¹ Gute Erfahrungen bestehen mit PET Sprachen: <https://www.pet-sprachen.de/de/>

² Fördermöglichkeit besteht über das Sozialreferat München:

<https://stadt.muenchen.de/service/info/altenhilfe-und-pflege/10313893/>

Ablauf: Planung des Deutschkurses, vor Beginn des Kurses Antrag an Sozialreferat (Förderung von jährlich 4 beruflich Pflegenden möglich, 50%-Förderung bei Deutschkursen), nach Ende des Kurses Auszahlungsantrag (mit Rechnung und Teilnehmendenliste) stellen.

³ Geförderte Kurse [Deutsch für den Pflegeberuf](#) z. B. im bfz, verschiedene Fördermöglichkeiten.

Anlage 2

**Konzept zur Überwindung von
Sprachbarrieren –
SeniorenWohnen Kieferngarten,
Sozial-Servicegesellschaft
Bayerisches Rotes Kreuz**

SeniorenWohnen  BRK
Ihr Plus im Alter

Interkultureller Sprachdienst Kieferngarten

Konzept Öffentlichkeitsarbeit **ISD**

Inhaltsverzeichnis

1. Präambel	3
2. Ziel	3
3. Zielgruppe	3
4. Rahmenbedingungen	3
4.1. Einrichtung.....	3
4.2. Bereiche	3
4.3. Mitarbeiter*innen.....	4
4.3.1. Er/sie verpflichtet sich	4
4.3.2. Mitarbeiter*innen des ISD sind Vertreter des Hauses	4
5. Unsere Leistungen	4
6. Mitarbeiter*innen	4
7. Kommunikation nach Außen	5
7.1. Unterlagen	5
7.2. Präsentation	5
7.3. Sprachregelung nach Außen	5
8. Kooperationen	6
8.1. Kooperationspartner im Viertel.....	6
9. Qualitätssicherung	6

Konzept Öffentlichkeitsarbeit **ISD**

1. Präambel

„München ist mit 1,53 Millionen Einwohnerinnen und Einwohnern die drittgrößte Stadt Deutschlands. Mit 27,6 % hat München deutschlandweit einen der höchsten Ausländeranteile. Weitere 15,5 % der Münchner haben einen Migrationshintergrund. Insgesamt leben in München Menschen aus 180 Nationen und machen die Stadt zu einer vielfältigen und toleranten Metropole.“

www.muenchen.de/rathaus/wirtschaft/wirtschaftsstandort/kennzahlen.html Juni 2018

Im Alter und bei Hilfebedarf ist die Scheu vor Neuem und Fremden umso größer, wenn es dabei Sprachprobleme gibt.

„Spricht man mit jemandem in einer Sprache, die er versteht, erfasst er das Gesagte mit seinem Verstand. Spricht man mit ihm in seiner Muttersprache, geht es ihm ins Herz.“

Mandela

2. Ziel

Unser Ziel ist es, Menschen unterschiedlicher Herkunft einander näher zu bringen, diese zu verbinden und eine Öffnung ins Viertel zu erreichen.

Das Konzept dient unseren Mitarbeiter*innen des **ISD** in „einer“ Sprache bei Außenauftritten zu sprechen.

- **Mitarbeiter/innen im SeniorenWohnen Kieferngarten:** verfügen über große Fachkompetenz
- sind erfahren im Umgang mit Bewohnern
- verfügen meist über eigene Migrationserfahrung
- sind kultursensibel und kulturkompetent
- sind kostengünstig und rasch einsetzbar
- werden regelmäßig geschult
- geben ein kompetentes Feedback (inhaltlich und organisatorisch)

3. Zielgruppe

Mitarbeiter*innen des **ISD**, die dazu bereit sind an der Öffnung ins Viertel mitzuarbeiten.

4. Rahmenbedingungen

4.1. Einrichtung

Der Kieferngarten gibt den Mitarbeiter*innen des **ISD** die nötige Unterstützung und Freistellung für die Erfüllung ihrer Aufgaben.

Werbemaßnahmen und Flyer werden in den jeweiligen Sprachen zur Verfügung gestellt.

4.2. Bereiche

Die Mitarbeiter*innen des **ISD** werden von den WBL und Teams bei der Erledigung der Aufgaben während ihres Einsatzes unterstützt.

Die Bereiche tragen den „Ausfall“ der Mitarbeiter*innen des **ISD** gemeinsam mit.

Konzept Öffentlichkeitsarbeit ISD

4.3. Mitarbeiter*innen

4.3.1 Er/sie verpflichtet sich

- die festgelegten Regelungen einzuhalten
- die Zeit einzuhalten (höchstens 30 Minuten)
- soweit möglich, alles genau zu übersetzen
- bei „Störungen“ diese für beide Seiten anzusprechen
- sich nicht in die Gespräche einzumischen
- Probleme nach der Sitzung anzusprechen
- bei sprachlicher und psychischer Überforderung abubrechen
- bei Abweichungen die Leitung/Vorgesetzte zu informieren
- die Workshops/Sitzungen des Sprachdienstes zu besuchen
- die Öffentlichkeitsarbeit immer im Sinn des Arbeitgebers und des Kieferngartens durchzuführen

4.3.2 Mitarbeiter*innen des ISD sind Repräsentant*innen des Hauses und verhalten sich auch so

- begegnen anfänglichem Misstrauen mit Toleranz
- geben keine betriebsinternen Informationen weiter („zu viel Arbeit“, „der Mitarbeiter ist nur noch kurz hier“, etc.)
- kritisieren nicht das eigene Unternehmen („ja, ja das Essen ist schlecht hier, das finde ich auch“)
- reden nicht schlecht über Kollegen oder geben Informationen über diese weiter
- geben keine persönlichen Infos weiter (Adresse, Telefonnummer, Familienstand etc.)

5. Unsere Leistungen

- Einsatz überall da möglich, wo mit Sprache Menschen informiert oder unterhalten werden
- 1:1 Übersetzung vor Ort in den Wohnbereichen und Wohnungen
- Sprachliche Unterstützung bei Veranstaltungen
- Hausführungen in den vorhandenen Sprachen
- Netzwerkarbeit bei Kooperationspartnern
- Planung und Durchführung von interkulturellen Veranstaltungen
- Beratung von Mitarbeitenden im Bezug auf andere Kulturen und Religionen

6. Mitarbeiter*innen

Im Interkulturellen Sprachdienst können alle Mitarbeiter*innen

mit der Zustimmung der/des Vorgesetzten mitarbeiten, die

- eine nichtdeutsche Sprache beherrschen
- mindestens 1 Jahr vor Ort arbeiten
- sich an die Regeln des ISD halten
- dadurch ihre reguläre Arbeit nicht vernachlässigen

Sie erhalten vor Beginn ihrer Tätigkeit eine Einweisung durch die Leitung des ISD

Sie erhalten eine Urkunde, die ausweist, dass Sie dem ISD angehören.

Konzept Öffentlichkeitsarbeit **ISD**

7. Kommunikation nach Außen

7.1. Unterlagen

- Hausprospekt übersetzt in die jeweilige Sprache der Kooperationspartner
- Flyer der Dienstleistungen übersetzt in die jeweilige Sprache der Kooperationspartner

7.2. Präsentation?

- Power Point Präsentation übersetzt in die jeweilige Sprache der Kooperationspartner?

Möglicher Inhalt der Präsentation = Info BRK, SSG, Kieferngarten

7.3. Sprachregelung nach Außen

- Bericht über die Leistungen des SW Kieferngarten
- Informationen über die Tätigkeiten des ISD
- Schilderung der Veranstaltungen und Ausflüge

Keine Information über

- Preise
- Mitarbeiter*innen
- Bewohner*innen

8. Kooperationen

8.1. Netzwerkpartner im Viertel

- Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Bayern e.V
- Griechisch-Orthodox, Pfarrer der Allerheiligenkirchengemeinde zu München
- Islam, Muslimische türkische Seelsorgerin
- Judentum, Gemeinderabbiner
- Sozialreferat, Landeshauptstadt München
- Muslimischer Rat
- Deutsch-Buddhistisch-Vietnamesischer Verein e.V., Pagode Pho Bao

Konzept Öffentlichkeitsarbeit **ISD**

9. Qualitätssicherung

Bei jedem Einsatz von **ISD-Mitarbeitenden** werden zur besseren Nachvollziehbarkeit Ort, Zeitdauer, Anwesende und Anlass im Programm dokumentiert.

Die Mitarbeiter*innen des **ISD** informieren die **ISD**-Leitung über ihre Einsätze.

Für die Mitarbeiter*innen des **ISD** findet jährlich ein eintägiger verpflichtender Workshop statt. Der Workshop besteht aus zwei Teilen: einer dient der Weiterbildung (z.B. kulturspezifische Kommunikation, Übersetzungstechniken/Fachbegriffe, Umgang mit Angehörigen, etc.) und der zweite Teil dem Austausch praktischer Erfahrungen, der Reflektion bei Kritik sowie dem Einbringen von Vorschlägen.

Zusätzlich zu dem Workshop finden zwei Mal im Jahr Teamgespräche statt. Diese dienen dem kollegialen Austausch und zur gegenseitigen Unterstützung.

Die Leitung des **ISD** erstellt einen jährlichen Bericht über die Gesamttätigkeit des **ISD**.

