IQE Abschlussbericht

Beratungsstelle für ältere Menschen und Angehörige
Fachstelle für pflegende Angehörige

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

1. Allgemeines zum Projekt

Interkuturelle Qualitätsentwicklung (IQE) ist ein Regelangebot der Stelle für interkulturelle Arbeit, Sozialreferat der Landeshauptstadt München und wird in Kooperation durchgeführt von den Beratungsdiensten der Arbeiterwohlfahrt München gemeinnützige Betriebs-GmbH und der InitiativGruppe – Interkulturelle Bildung und Begegnung e. V.

In einem Bewerbungsverfahren Mitte 2013 bekam die Beratungsstelle aufgrund der hohen Nachfrage zunächst keinen Platz für den Projektlauf 2014. Nach personellen Umstrukturierungen Anfang 2016 und Anfang 2017 konnte ein erstes Vorgespräch dann am 26.10.2017 mit Frau Kóródi geführt werden. Der Projektzeitraum belief sich auf die Jahre 2017 – 2019. Begleitet wurde das Team der Beratungsstelle letztendlich von Frau Kayser, die nach einem Mitarbeiterwechsel im Projekt, die Zuständigkeit für die Beratungsstelle übernahm. Ein letzter Nachhaltigkeitsworkshop ist für Mitte 2020 angedacht.

2. Die Einrichtung

Die Beratungsstelle für ältere Menschen und Angehörige und die Fachstelle für pflegende Angehörige befinden sich in einer eng kooperierenden Bürogemeinschaft, die im Herzen Haidhausens verortet ist.
Das Angebot der Beratungsstelle richtet sich insbesondere an ältere Menschen, die sich in einer schwierigen Lebenssituation befinden oder eine Fachberatung zu den Möglichkeiten der Altenhilfe suchen. Das Beratungsangebot steht auch jenen Senior*innen zur Verfügung, die ihr Leben im Alter bewusst planen möchten. Die Beratung erfolgt im Rahmen persönlicher oder telefonischer Beratung. Bei Bedarf erfolgen Beratungen im häuslichen Bereich.
Das Angebot der Fachstelle richtet sich an pflegende Angehörige und berücksichtigt deren besondere Lebenssituation. Es umfasst fachliche Beratung, sowie Entlastungsangebote für pflegende Angehörige, um deren Lebensqualität trotz belastender Umstände zu fördern und zu erhalten.

Ein weiterer Arbeitsschwerpunkt der Beratungsstelle/Fachstelle ist die Information der (Fach-) Öffentlichkeit, um eine optimale Nutzung des Angebots durch die Klient*innen zu erreichen.

Gefördert werden beide Stellen durch die Landeshauptstadt München, darüber hinaus bezuschusst der Freistaat Bayern die Fachstelle für pflegende Angehörige.

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

3. Die Mitarbeiterinnen und die Bildung der IQE-Steuerungsgruppe

Aufgrund der geringen Größe des Teams beschlossen wir zu Beginn, dass die Steuerungsgruppe aus der Teamleitung und allen Teammitgliedern bestehen sollte. Die Steuerungsgruppe startete das IQE Projekt mit folgender Besetzung Melanie Kuwalefsky (Dipl. Sozialarbeiterin, Leitung), Maria Faber (Pflegefachkraft, Case-Managerin), Renata Petrauskaite (Dipl. Sozialpädagogin) und Ajla Mihajlovic (Pflegefachkraft, Pflegeberaterin). Durch einen Personalwechsel ergab sich eine neue Konstellation Ende März 2019 verließ uns Frau Mihajlovic und ab Mitte Mai konnten wir unsere neue Kollegin Renate Köp (Gerontologin M. Sc.) in unserem Team begrüßen.

4. Motivation der Einrichtung sich bei IQE zu bewerben

Die Motivation sich bei IQE zu bewerben war der Wunsch der Mitarbeiterinnen nach Weiterentwicklung in Bezug auf Inklusion und Migration.

Die Migrant*innen sollten nochmal verstärkt als Nutzergruppe des Beratungsangebotes erschlossen werden, gerade im Hinblick auf die verschiedenen Einwanderungswellen und den damit verbundenen Anstieg von älteren Menschen mit Migrationshintergrund.

Zu Beginn des IQE Prozesses wurde die Beratungsstelle nur vereinzelt von Menschen mit Migrationshintergrund aufgesucht.
Im Team wurde wahrgenommen, dass die Beraterinnen mehr Menschen mit Migrationshintergrund erreichen wollten und eigene Prozesse mit professioneller Unterstützung dahingehend angeschaut, angestoßen und weiterentwickelt werden sollten.

5. Prozessbeschreibung

5.1. Zielformulierung

Nach einigen teaminternen Vorüberlegungen zu möglichen Projektzielen begann schon der erste Workshop. In den ersten Workshops konnte sich das Team mit Unterstützung von Frau Kayser seinen Zielen immer mehr annähern. Es wurden Aspekte und Argumente gesammelt, diskutiert, bewertet und schließlich wurden die Ziele ausformuliert.

Ein erstes Ziel war die Erarbeitung eines Leitbildes, das die weltoffene Haltung und Vielfalts-Orientierung der Beratungs- und Fachstelle ausdrückt. Dieses Ziel musste allerdings im weiteren Fortgang des Projektes zurückgestellt werden, da sich

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

herausstellte, dass zu diesem Zeitpunkt von Trägerseite aus ein übergeordnetes Mission Statement erarbeitet wurde und ein Leitbild für die Beratungsstelle auf der Grundlage des neuen Mission Statement entwickelt werden sollte.

Nach weiteren langen Diskussionen um die Zielfindung und Phasen intensiven Ringens um Begrifflichkeiten gelang es dem Team eine gemeinsame Haltung zu entwickeln und sich letztendlich für die Bearbeitung folgender Ziele zu entscheiden:

Übergeordnetes Ziel

Beratungsstandards sind aus einer Vielfaltsperspektive bis Oktober 2019 erarbeitet und integrieren Standards für eine bedürfnisorientierte, migrationsspezifische und kultursensible Beratungsdurchführung.

Operative Ziele

1. Im April 2019 ist ein migrationsspezifisches und kultursensibles **Assessmentinstrument** erarbeitet und implementiert.

2. Aus einer Vielfaltsperspektive ist der **Beratungsrahmen** überprüft und ein Konzept, das migrationsspezifische und kultursensible Aspekte integriert, ist im Juni 2019 erarbeitet.

3. Im Oktober 2019 liegt ein **Konzept zum Aufbau und zur Pflege eines interkulturellen Netzwerkes** vor und eine Liste mit Netzwerk- und Kooperationspartner*innen ist erstellt.

5.2. Zielbearbeitung und –umsetzung

Ziel 1

Ausgangssituation

Die Beratungsstelle wird von vielen älteren Menschen und Angehörigen kontaktiert, zunehmend auch Menschen mit Migrationshintergrund. Die Nutzer*innen des Beratungsangebotes werden von Mitarbeiterinnen verschiedener Professionen, aus unterschiedlichen Herkunftsregionen und -ländern und Erfahrungsstufen beraten. In diesem Kontext schien es dem Team wichtig einen gleichen Standard in der Beratungsarbeit zu erreichen unabhängig von der Profession, kulturellem Hintergrund oder Beratungserfahrung.
Die in der Entwicklung eines Assessmentinstruments gewonnenen Erkenntnisse, sollen zu einer qualitativ hochwertigen Beratungsarbeit unter migrationsspezifischen und kultursensiblen Aspekte beitragen, so dass jede Beraterin die gleichen Voraussetzungen für eine qualitativ gute und unabhängige Beratung hat, unabhängig von ihrer Grundprofession, ihrem Erfahrungsschatz und ihres soziokulturellen Hintergrundes.

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

Zielbearbeitung und Vorgehensweise

Zunächst wurde im Rahmen eines Workshops eine intensive Diskussion um Begrifflichkeiten wie Migration, Kultur, Kulturverständnis, kultursensibel, migrationsspezifisch und Vielfalt geführt. Bei diesen Diskussionen wurde erneut deutlich, dass nicht alle Mitarbeiterinnen dasselbe Verständnis der verschiedenen Begrifflichkeiten haben. Letztendlich konnten sich die Mitarbeiterinnen auf Begrifflichkeiten verständigen, die für alle verständlich und akzeptabel waren.
Im Anschluss daran wurde ein intensiver Meinungsaustausch zu den beratungsrelevanten Inhalten eines Assessmentinstrumentes geführt und ein Entwurf des „Assessmentinstrument zum Erstkontakt“ mit ergänzenden Erläuterungen zur Nutzung und Falldokumentation erstellt. Nun einigten sich die Mitarbeiterinnen darauf, das erarbeitete Assessmentinstrument in der Praxis zu testen. In einem weiteren Workshop wurden dann die Ergebnisse vorgestellt und das Assessmentinstrument nochmal überarbeitet.

Ergebnis: Was wurde erreicht und erarbeitet

Es ist ein durchdachtes verbindliches Assessmentinstrument entstanden, welches für jede Mitarbeiterin verständlich ist. Der Assessmentbogen ist unabhängig von Interessen und Fachkompetenzen der Beraterinnen nutzbar und beinhaltet alle für den Fall wichtigen Informationen. Der Assessmentbogen ist implementiert und alle Mitarbeiterinnen können damit arbeiten.

Das Hilfreiche

Das Team hat die inhaltliche Diskussion und den damit verbundenen Austausch hinsichtlich einer qualitativen Beratung, als sehr bereichernd empfunden. Hier profitierten wir auch von den professionellen und herkunftsbezogenen Hintergründen und den damit verbundenen Einstellungen und Erfahrungen der Mitarbeiterinnen.

Das Schwierige

Als schwierig gestaltete sich die Auseinandersetzung im Team um die Begrifflichkeiten, Anglizismen und Fremdwörter. Auch das Instrument so kurz und präzise wie möglich zu verschriftlichen erwies sich schwieriger als gedacht.

Was ist über das Ziel hinaus entstanden?

Der Bogen wird i.d.R. nicht ausgefüllt, liegt aber laminiert auf dem Schreibtisch und dient als Gesprächs- und Dokumentationshilfe. Für neue Mitarbeiter*innen ist der Assessmentbogen ein sehr gutes Instrument in der Einarbeitung. Sie können das neue Assessmentinstrument nutzen, um sich auf Beratungsgespräche vorzubereiten und diese durchzuführen. Insbesondere die Erläuterungen zur Nutzung des Assessmentbogens erweisen sich als sehr hilfreich.
Die große Erfahrung und die hohe Beratungskompetenz der Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle erübrigt den Bogen zum Teil, da die im Gesamtprojekt vereinbarten Standards, unsere Leitbilder und Haltungen weitestgehend verinnerlicht wurden.

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

Auswirkungen der Zielumsetzung auf die Arbeit, die Einrichtung und die Nutzer*innen

Das neue Assessmentinstrument unterstützt und erleichtert die alltägliche Beratungsarbeit, auch wenn es nicht wie geplant von jeder Mitarbeiterin in jedem Fall eingesetzt wird.
Insgesamt dient der Assessmentbogen der Professionalisierung der Beratungsarbeit der Beratungsstelle.

Ziel 2

Ausgangssituation

Eine Vielfaltsperspektive wurde von den Mitarbeiterinnen der Beratungsstelle bereits gelebt. Die Beratung durch die Mitarbeiterinnen hatte schon eine hohe Qualität auch ohne, dass es eine Standardisierung gab. Trotzdem war es der Wunsch der Mitarbeiterinnen anhand der Entwicklung eines Beratungsrahmens die Qualität ihrer täglichen Arbeit zu überprüfen und diese vor einem migrationsspezifischen Hintergrund weiterzuentwickeln.

Ergebnis: Was wurde erreicht und erarbeitet

Es wurde innerhalb des Teams ein intensiver Erfahrungsaustausch und eine Diskussion der verschiedenen Inhalte von Beratung und deren Rahmen auch vor einem interkulturellen Hintergrund geführt. Dabei fand eine Sammlung von weiteren Aspekten auf inhaltlicher Ebene statt.
Auf dieser Basis konnte ein kultursensibles Rahmenkonzept durch einzelne Mitarbeiterinnen erarbeitet werden, welches anschließend vom Team überprüft und korrigiert wurde.

Das Hilfreiche

Hilfreich bei der Erarbeitung des Beratungsrahmens war der Austausch der Mitarbeiterinnen in den Workshops. Hier haben die Mitarbeiterinnen ihren Erfahrungsschatz und ihre Ideen einbracht und konnten darauf aufbauen.

Das Schwierige

Schwierig war die Betonung des Interkulturellen, da diese Sichtweise von den Mitarbeiterinnen bereits vorher im Kontakt mit jedem Ratsuchenden gelebt wurde.
Zudem war für die Mitarbeiterinnen nicht immer ganz deutlich, welche Punkte der Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität zugeordnet werden sollten. Darüber wurde in den Workshops angeregt diskutiert.

Was ist über das Ziel hinaus entstanden?

Durch die Erarbeitung eines Beratungsrahmens konnte die Beratungsarbeit professionalisiert werden. Es findet inzwischen eine schnellere Umsetzung von

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

Einzelpunkten (z.B. Flyer- und Fenstergestaltung, Organisation einer störungsfreien Beratung) statt.
Und es ist ein Instrument entstanden, das innerhalb der AWO veröffentlicht werden und somit die Beratungsqualität der Einrichtung nach außen darstellen kann (z.B. AWO-Marie)

Ziel 3

Ausgangssituation

Im Rahmen eines Workshops wurde festgestellt, wie wenig Wissen über die Vielfalt der Vereine und Angebote in der Landeshauptstadt München tatsächlich vorhanden ist. Diesbezüglich fiel den Mitarbeiterinnen auf, dass es zwar eine große Anzahl an Listen zu vielen Angeboten gibt, wobei interkulturelle Angebote fehlen.
Ein weiterer Punkt war, dass seit Jahren eine vage Idee im Raum stand etwas Gemeinsames und Interkulturelles mit der stationären Einrichtung Horst-Salzmann-Zentrum anzustoßen.
Der Kontakt zu den AWO Diensten im Migrationsbereich, sollte auch nochmal genauer betrachtet werden.

Ergebnis: Was wurde erreicht und erarbeitet

Die Begrifflichkeiten „Vernetzung“ und „Kooperation“ und Diskussion der Beweggründe zu Networking und Kooperationen wurden im Team geklärt.
Eine Bestandsaufnahme bereits bestehender Formen von Austausch und Zusammenarbeit mit Vereinen oder Anbietern im interkulturellen Bereich fand statt.
Innerhalb des Teams wurde abgestimmt, welche Partner interessant sein könnten Eine Reihenfolge bzgl. der Kontaktaufnahmen AWO-intern beginnend wurde festgelegt.

Das Hilfreiche

Die gemeinsamen Überlegungen im Workshop und die daraus resultierende Erkenntnis, dass die Beratungsstelle bereits vernetzter ist als gedacht.

Das Schwierige

Es fehlten konkrete Angriffspunkte und die Zielklärung war unvollständig. Zudem konnte sich das Team noch nicht darauf einigen, wie tiefgehend das Konzept sein sollte.
Die Unübersichtlichkeit der interkulturellen Angebote und Dienste, die es in der LHM gibt, macht den Aufbau eines interkulturellen Netzwerks sehr schwierig.

Was ist über das Ziel hinaus entstanden?

Das Team hat es trotz der beschriebenen Schwierigkeiten geschafft, seinen Blick für mögliche Vernetzungs- und Kooperationspartner zu schärfen.
Einige AWO Einrichtungen, die im interkulturellen Bereich tätig sind und deren Mitarbeiter*innen konnten auf der Suche nach Netzwerk oder Kooperationspartnern

Gravelottestr. 16, 81667 München
Tel. 089/666 16 33-0, Fax 089/666 16 33-20, beratungsstelle@awo-muenchen.de

besser kennengelernt werden. Auch über das IQE Projekt selber konnten Kontakte zu externen Einrichtungen geknüpft werden.
Im Team besteht die Hoffnung, dass durch das Projekt der Kontakt zu den AWO-internen Einrichtungen im Migrationsbereich aufgebaut werden und man voneinander lernen kann.

6. Wirkung (Vernetzung, Blick in die Zukunft)

Das Projekt ermöglichte den Mitarbeiterinnen einen Freiraum zum Austausch über Beratungsarbeit. Dabei war es spannend die verschiedenen Sichtweisen der Kolleginnen besser kennen zu lernen. Durch die teaminternen Diskussionen in einem geschützten Rahmen hatten die Kolleginnen die Möglichkeit Verständnis für die verschiedenen Sichtweisen zu entwickeln und das Beste daraus in den Zielen umzusetzen.
Es wurden grundlegende Standards der Beratungsarbeit für das im Aufbau befindliche QM-System der Beratungsstelle entwickelt.
Die Professionalisierung in der Beratungsarbeit mit direkter Wirksamkeit für die Klient*innen wurde weiterentwickelt.
Durch die Bearbeitung und Umsetzung der Ziele wird die Arbeit der Beratungsstelle öffentlich sichtbarer.
Auch konnte sich die Beratungsstelle als Impulsgeber für andere AWO Einrichtungen, im Rahmen des Fachtags der offenen Seniorenbetreuung, vorstellen.
Im November 2019 wurden die IQE Prozesserfahrungen und –ergebnisse vom Team der Beratungsstelle auf dem Fachtag präsentiert.

7. Kontaktadresse

Beratungstelle für ältere Menschen und Angehörige
Fachstelle für pflegende Angehörige
Gravelottestraße 16
81667 München

Tel.:089/666 16 33 – 0
Fax 089/666 16 33 – 20

beratungstelle@awo-muenchen.de

8. Anlagen

- Assessmentinstrument
- Beratungsrahmen